

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2014 tentang klinik, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, 2014). Tenaga medis adalah dokter, dokter spesialis, dokter kandungan atau dokter kandungan spesialis, sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Menurut Oktaviani 2008 menjelaskan bahwa Klinik adalah suatu lembaga kesehatan dimana orang melakukan pemeriksaan terhadap kesehatannya. Klinik disebut juga suatu tempat yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Klinik terdiri dari beberapa unit yaitu UGD 24 jam, apotik 24 jam, rawat jalan, rawat inap, laboratorium, USG, ECG dan tempat pendaftaran pasien. Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas institusi pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan untuk berobat disuatu institusi pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Kotler, Kertajaya, & Setiawan, 2017).

Tempat penerimaan pasien adalah tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas institusi pelayanan kesehatan, maka petugas pendaftaran rawat jalan wajib memberikan pelayanan yang baik, sehingga pasien dan pengantarnya merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan yang diberikan di klinik kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan, kebutuhan, dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan

(ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan, dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2013). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu setelah mendapatkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa (Kotler, Kertajaya, & Setiawan, 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juni 2021, peneliti melihat Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon yang terletak di Jl. Brigjen Abdul Manan Wijaya. Desa Ngroto, Kec. Pujon, Kab Malang merupakan salah satu klinik utama yang ramai, unit pertama kali yang dituju sebelum dilakukan perawatan adalah tempat pendaftaran, pelayanan pada tempat pendaftaran dapat mempengaruhi puas atau tidak puasnya pasien hal itu dapat mempengaruhi pasien akan tetap melakukan kunjungan selanjutnya atau tidak di klinik tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Bagian Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah untuk “Mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan Klinik Rawat Inap Nu Madinah Pujon?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan *tangible* (nyata) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon
- b. Mengetahui tingkat kepuasan *tangible* (nyata) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan *reliability* (keandalan) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan *responsiveness* (ketanggapan) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan *assurance* (jaminan) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.
- f. Mengetahui tingkat kepuasan *emphaty* (empati) di tempat pendaftaran tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar bagi institusi Pendidikan. Sebagai referensi bagi peneliti lain untuk dasar atau acuan pengembangan penelitian yang sejenis, dan dapat menambah informasi tingkat kepuasan pasien tentang tempat pendaftaran rawat jalan di Klinik Rawat inap NU Madinah Pujon.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon

Mendapat informasi mengenai kepuasan pasien dan diharapkan mampu dalam memberikan masukan dan saran dalam hal kepuasan pasien yang dapat meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.

b. Bagi ITSK RS dr.Soepraoen

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar bagi institusi.

c. Bagi Peneliti

Sebagai acuan untuk mengaplikasikan teori yang di dapat saat perkuliahan, untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien secara langsung dengan penelitian di lapangan, dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

1.5 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti melakukan batasan dalam melakukan peneliian antara lain:

a. Lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini hanya meneliti tentang tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran rawat jalan.

b. Tingkat kepuasan yang akan diteliti terbatas pada indikator kepuasan yaitu, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan penampilan (*tangible*) dari pasien rawat jalan di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.

