

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Di Indonesia Jenis Rumah Sakit berdasarkan kepemilikan di kelompokkan menjadi dua jenis, yakni Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah, tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu, setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di rumah sakit adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan merupakan kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi yang telah ditetapkan (Depkes RI, 2006).

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu mutu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu pendaftaran rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan mempunyai peran yang cukup penting dalam memberikan pelayanan karena pendaftaran rawat jalan merupakan gerbang pintu utama pelayanan diterima di pendaftaran rawat jalan.

Oleh karena itu sangat diperlukan penataan diri dari pihak petugas pendaftaran rawat jalan guna peningkatan mutu pelayanan sesuai yang di harapkan pengguna jasa pelayanan atau pasien. Pelayanan profesional dalam pendaftaran dapat dilakukan seperti, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan, ketanggapan dan keandalan.

Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan sangat berperan penting juga pada kepuasan pasien dirumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek mutu pelayanan di rumah sakit dan juga salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengertian kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Wagiran & Apriliyanti, 2019).

Hal ini juga serupa dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas tempat pendafran pasien di Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mempawah maka, hasil yang didapatkan skor rata-rata keseluruhan adalah 3,31 atau dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (*Tangible*). Artinya pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan (Afandi et al., 2017).

Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi RATER secara baik dan benar dengan menggunakan pendekatan *literature review*.

1.2. Rumusan Masalah

Tabel 1. 1 Membangun Rumusan Masalah Berdasarkan *PICO(S) Framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
Population	Pasien	Pasien rawat jalan
Intervention/Indicators	Mutu pelayanan pendaftaran pasien	Peran kualitas pelayanan
Compration	Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu	
Outcome	Kepuasan pasien	
Stydy Design	Kuantitatif	Semua studi

Rumusan masalah berdasarkan topik dan argument yang telah didapatkan adalah:

“Bagaimana kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi RATER?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi RATER

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reability*
- b. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*
- c. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*
- d. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*
- e. Mengidentifikasi Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsivennes*

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti ini digunakan sebagai tugas akhir skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2. Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai bahan refrensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, hardskill, dan softskill mahasiswa, sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.