

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009) tentang rumah sakit bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Fungsi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan yang mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara terpadu. Pelayanan rumah sakit yang baik membuktikan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik. Salah satu ukuran keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien.

Berbagai fakta menunjukkan bahwa kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat. Pada saat ini di Indonesia khususnya di kota besar seperti kota Surabaya pertumbuhan masyarakat sudah mulai berkembang dan semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat salah satunya pada bidang kesehatan. Maka tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah dan komunikatif (Septiningtyas, 2018). Dalam hal ini untuk

memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien merasa puas.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan harapan pasien yang dapat merasakan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang memiliki 5 dimensi, yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Kelima dimensi tersebut dikenal dengan istilah SERVQUAL. Mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Jika suatu instansi kesehatan akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Nur'aeni *et al.*, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional. Menurut Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MenKes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, untuk unit rawat jalan

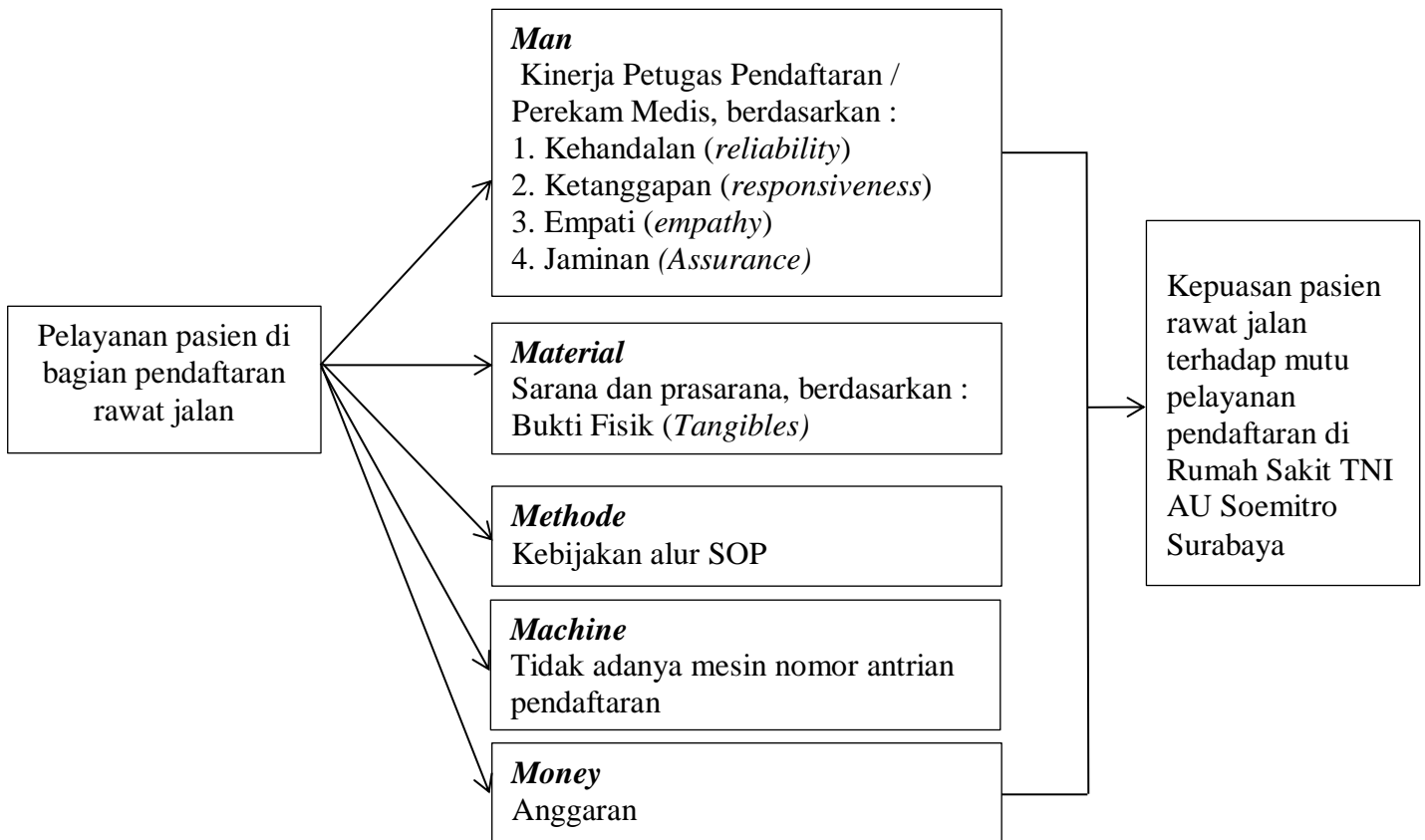
ditetapkan standar kepuasan pasien yaitu >90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tersebut tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zulfiana dan Ernawati, 2013) dengan judul “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang”, didapatkan bahwa 92,9% pasien merasa puas dan 7,07% pasien merasa tidak puas terhadap terhadap kompetensi petugas pendaftaran, 69,7% pasien merasa puas dan 30,3% pasien merasa tidak puas terhadap akses dalam pelayanan, 81,8% pasien merasa puas dan 18,2% pasien merasa tidak puas terhadap hubungan antar manusia, 55,5% pasien dan 3 44,4% tidak puas terhadap fasilitas pendaftaran, 86,9% pasein puas dan 13,1% pasien tidak puas terhadap keramahan petugas.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara khusus sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan lebih lanjut, dan berdasarkan survey awal juga masih ditemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan yang diberikan kurang ramah. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran dari pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun sudah ada kotak saran dan saluran telepon khusus keluhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat disimpulkan hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya, sedangkan kepuasan pasien masih ditemukan dalam kategori kurang baik. Dengan adanya permasalahan tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pasien yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan rumah sakit. Berdasarkan beberapa hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya”.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



**Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah**

Berdasarkan bagan diatas, dapat diuraikan bahwa identifikasi penyebab masalah dilihat dari aspek Man yaitu kinerja petugas pendaftaran / perekam medis yang berdasarkan pada dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*), aspek Material yaitu sarana dan prasarana yang berdasarkan dimensi sesuatu yang berwujud (*tangibles*), aspek Methode yaitu kebijakan alur pada SOP, aspek Machine yaitu tidak adanya

mesin nomor antrian pendaftaran, dan aspek Money yaitu berupa anggaran pada bagian pendaftaran.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar makalah ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas. Penulis membatasi penelitian yaitu hanya membahas tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai mutu Pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut :  
“Bagaimanakah Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *tangible*

2. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *reliability*
3. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *responsiveness*
4. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *assurance*
5. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya berdasarkan *emphaty*

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Instansi**

Bagi instansi Rumah Sakit diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada Rumah Sakit untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan guna meningkatkan mutu dan upaya perbaikan tentang mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan.

### **1.6.2 Bagi intitusi**

Bagi institusi STIKES Yayasan Dr.Soetomo hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen mutu pelayanan kesehatan

### **1.6.3 Bagi penulis**

Sebagai tambahan pengalaman, pengetahuan serta wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai mutu pelayanan.