

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kedokteran dalam segala bidang dan penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan primer pada suatu bidang atau jenis penyakit tertentu tergantung pada ilmu pengetahuan, kelompok umur, organ atau jenis penyakit. (PERMENKES, 2010).

Menurut Permenkes RI No : 11 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit memberikan masyarakat cara yang lebih cepat dan nyaman untuk mendapatkan layanan rawat jalan. Rumah sakit dapat menyediakan layanan rawat jalan (Kemenkes, 2016). Yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan tidak hanya mencakup pelayanan yang diberikan oleh pelayanan ternama seperti rumah sakit, pusat kesehatan, atau klinik, tetapi juga pelayanan yang diberikan di rumah sakit. (Hasbi, 2012).

Pendaftaran Rawat Jalan adalah untuk memberikan pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bidang kesehatan. Pelayanan rekam medis merupakan salah satu pelayanan penunjang medis di rumah sakit yang berfungsi sebagai dasar penilaian mutu pelayanan medis rumah sakit. (Lopulalan & Hayadi, 2022).

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dengan mewahnya fasilitas, teknologi yang lengkap, dan penampilan fisik tetapi sikap dan perilaku petugas yang harus mencerminkan profesionalisme dan komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017). Mutu pelayanan yang buruk akan membuat pasien tidak bahagia sehingga menimbulkan banyak keluhan. Keluhan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan realita. Penanganan keluhan yang tepat mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit bahkan menjadi pasien seumur hidup. (Latupono et al., 2015)

Kepuasan pasien merupakan kualitas pelayanan dimana pasien merasa puas atau puas terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, tujuan utama rumah sakit seharusnya mampu memberikan pelayanan prima sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien dicapai melalui pemahaman mereka terhadap pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keramahan pelayanan, dan pemberian informasi kepada pasien. (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Faza, 2017) hasil penelitian kualitatif kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Umum Anak RS Islam Sunan Kudus, berdasarkan hasil wawancara dengan informan kualitas SOP di rumah sakit, meliputi tata cara pelayanan rawat jalan, keseluruhan SPM pelayanan rawat inap di RS Islam Sunan Kudus, termasuk pembahasannya. mutu pelayanan rawat inap. Hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana rumah sakit seperti peralatan kesehatan sudah memadai, namun sebagian informan mengatakan bahwa ruang tunggu poliklinik anak masih kurang dan tempatnya belum nyaman untuk pengajuan masuk rumah sakit. Pasien

mendapat informasi yang jelas tentang prosedur layanan dan ketentuan pendaftaran. Jika pasien tidak hadir, petugas akan menjelaskan. Kebutuhan pasien terpenuhi dan mendapat manfaat dari sikap ramah staf sepanjang layanan. Pasien yang menjadi informan tidak mengalami kesalahan pengobatan atau kesalahan diagnosis.

Menurut (Peraturan Perundang – Undangan No. 44 Tahun 2009 pada pasal 29 Rumah Sakit mempunyai kewajiban menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak pakai antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak anak, lanjut usia. Jadi ruang tunggu yang kurang dan tempat yang kurang nyaman belum memenuhi persyaratan peralatan rumah sakit. Menurut UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pada pasal 135 ayat 1 adalah pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat wajib menyediakan tempat dan sarana lain untuk bermain anak yang memungkinkan anak tumbuh dan berkembang secara optimal.

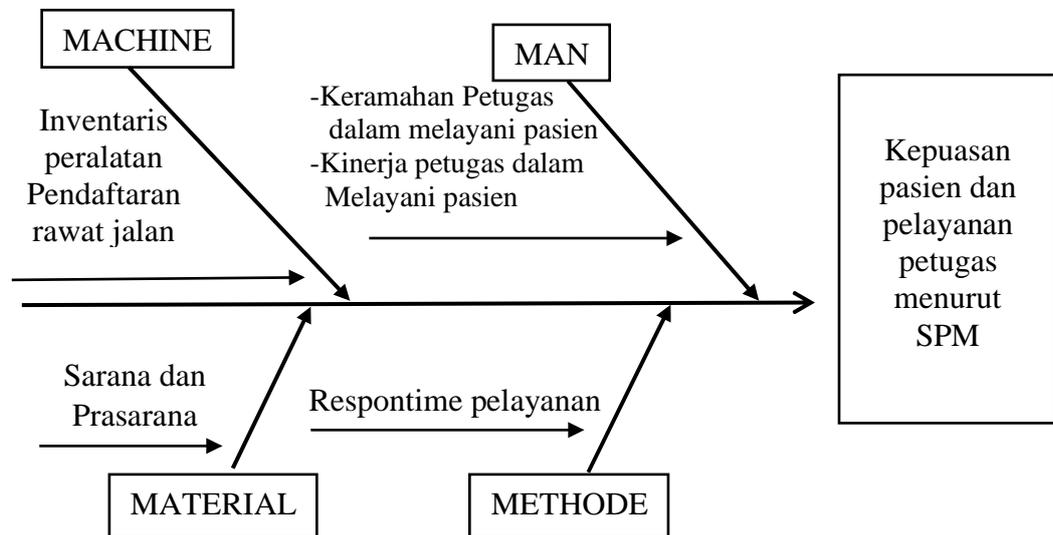
Berdasarkan observasi awal di tempat pendaftaran rawat jalan RS Randegansari Husada Gresik dalam pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan didapatkan bahwa pelayanan belum optimal. Dikarenakan masih terdapat sarana dan prasarana yang masih belum tertata dengan baik seperti ruang tunggu administrasi dan tempat pendaftaran rawat jalan dan rawat inap jadi satu tempat sehingga mengakibatkan antrian tidak tertib, hambatan untuk kecepatan waktu pelayanan, kepuasan pasien, ada juga inventaris yang belum sesuai dengan kebutuhan petugas pendaftaran rawat jalan seperti printer yang seharusnya dua alat printer tetapi yang digunakan hanya satu printer sehingga dapat menjadi hambatan kecepatan waktu pelayanan pendaftaran selain itu dari petugas terdapat bahwa

kurangnya kerja sama antar petugas dapat mengakibatkan hambatan kecepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien. Untuk keramahan petugas dalam melayani pasien sangatlah penting dibutuhkan supaya pasien akan nyaman pada saat berobat di RS Randegansari Husada.

Jika pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan tidak memberikan kepuasan, hal ini dapat memiliki dampak negatif pada pasien dan pihak rumah sakit atau klinik, di antaranya: pasien merasa tidak nyaman dan tidak diprioritaskan, menurunnya kepercayaan pasien, penurunan jumlah pasien, jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan tempat pendaftaran, maka mereka dapat memberikan ulasan negatif tentang rumah sakit atau klinik.

Oleh karena itu, penting bagi pihak rumah sakit atau klinik untuk memastikan pelayanan pendaftaran rawat jalan memuaskan dan ramah terhadap pasien. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan jumlah pasien yang datang ke tempat tersebut. Dalam penjelasan di atas maka peneliti telah melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Randegansari Husada Gresik”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Bedasarkan gambar 1.1 faktor yang dapat diuraikan bahwa identifikasi penyebab masalah kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dipengaruhi oleh aspek Man, Methode, Material, Machine.

1. *Faktor Man* yaitu dipengaruhi oleh keramahan dan kinerja petugas pendaftaran rawat jalan jika kepuasan pasien tidak terpenuhi maka prosedur pelayanan terhadap petugas ke pasien perlu dievaluasi.
2. *Faktor Material* yaitu sarana dan prasarana yang meliputi tata tertib administrasi pelayanan yang ada di pelayanan tempat pendaftaran rawat Jalan sudah ada tetapi belum sepenuhnya tertata secara rapi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien tersebut.
3. *Faktor Methode* yaitu *Respon time* petugas dalam melayani pasien pada saat mendaftar rawat jalan apa sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang

sesuai oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM Rekam Medis..

4. *Faktor Machine* yaitu Inventaris peralatan pendaftaran rawat jalan sudah ada tetapi belum sesuai dengan penggunaannya sehingga dua user/pengguna menggunakan satu mesin cetak printers aja sehingga dapat mempengaruhi *Resptime* petugas dalam melayani pasien.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini fokus terhadap petugas pendaftaran, *Resptime*, sarana dan prasarana, kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan di RS Randegansari Husada Gresik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan dapat terpenuhi sesuai dengan mutu pelayanan ?.

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan sesuai dengan mutu pelayanan.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap petugas ditempat pendaftaran rawat jalan.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap respon waktu dan tempat pendaftaran rawat jalan.

3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana ditempat pendaftar rawat jalan.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi RS Randegansari Husada

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan atau solusi dalam pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan agar kepuasan pasien terpenuhi.
2. Dapat digunakan sebagai bahan kajian dan masukan dalam melaksanakan pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan.

1.6.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr Soetomo

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan pembelajaran seluruh mahasiswa terkait analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan.
2. Sebagai acuan bagi peneliti di masa mendatang terkait analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan.

1.6.3 Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan ditinjau dari beberapa aspek tersebut.