

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes RI No 80 Tahun (2020) Bahwa Rumah Sakit berkewajiban untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit melalui penyelenggaraan tata kelola mutu rumah sakit yang baik. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Wuriandari laras, 2015). Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya, Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif (Chairunnisa & Puspita, 2017).

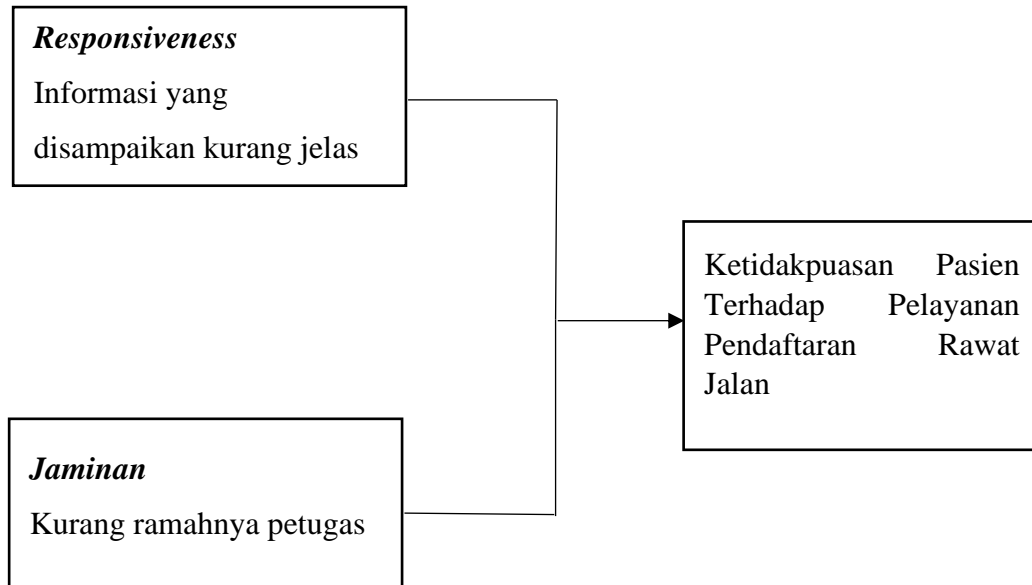
Kualitas pelayanan terhadap pasien juga dibahas dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, dimana pada Bab I Ketentuan Umum pada pasal 1 ayat 6 yang berbunyi : setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Berdasarkan undang-undang yang disebutkan tadi dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan terhadap pasien memang sangat penting (Trisnayanti, 2020). Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan, Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan, Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (Naufal Roby Firmansyah et al., 2016).

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa

melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit (Purba, 2019).

Berdasarkan hasil pengambilan data awal berupa observasi dan wawancara yang dilakukan kepada kepala bagian Admisi pada tanggal 17 april 2023 mengenai kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan, dari hasil wawancara tersebut masih terdapat pasien yang komplain terhadap pelayanan yang ada di tempat pendaftaran seperti informasi yang diberikan petugas kurang jelas, selain itu kurang ramahnya petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan adanya permasalahan tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pasien yang nantinya akan berpengaruh pada kualitas mutu pelayanan rumah sakit, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis kepuasan pasien pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Bagan Identifikasi Masalah

Berdasarkan Gambar (1.1) diatas dapat diuraikan bahwa identifikasi penyebab masalah kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari disebabkan oleh

1. *Responsiveness* yaitu disebabkan oleh informasi yang disampaikan petugas kepada pasien kurang jelas.
2. *Assurance* yaitu disebabkan kurang ramahnya petugas pada saat pemberian pelayanan

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya membatasi pada kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari, dan penelitian ini difokuskan pada pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan pasien.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien di terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*tangible*) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*Relibility*) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*responsiveness*) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*assurance*) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.
5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*emphaty*) di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman dalam meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Ruma Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit islam Surabaya Jemursari

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi petugas yang berada di bagian pendaftaran pasien rawat jalan untuk meningkatkan kualitas kinerja yang maksimal.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya

Sebagai bahan referensi di perpustakaan dan juga sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Sebagai bahan diskusi dalam pembelajaran terkait tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit.