

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Dalam era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit. Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service (RS SMS) merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasiennya. Salah satu aspek yang sangat penting dalam menunjang pelayanan kesehatan adalah bagian pendaftaran rawat jalan. Bagian ini seringkali menjadi kesan pertama yang diperoleh pasien ketika mengunjungi rumah sakit, sehingga kualitas layanan di bagian ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Di unit rekam medis pada bagian pendaftaran rawat jalan, kepuasan pasien dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien karena bagian pendaftaran merupakan loket pendaftaran rawat jalan untuk pasien yang pertama kali diberikan pelayanan oleh rumah sakit. Bagian pendaftaran dapat menentukan kepuasan kepada pelayanan dari baik tidaknya pelayanan yang diterima pasien untuk pertama kalinya (Kurniajati, Utami and Pujawan, 2022). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam keberhasilan pelayanan medis, pasien yang puas cenderung loyal dan merekomendasikan institusi medis kepada orang lain (Nuraini *et al.*, 2021). Setiap pelayanan yang diberikan untuk pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dicapai melalui pemahaman mereka

terhadap pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keramahan pelayanan, dan pemberian informasi kepada pasien (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sugiarto, Aprilistiyani and Yudianti, 2020) menyarankan perlunya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan petugas, perlunya meningkatkan kemampuan dan cara bersikap petugas dalam melayani pasien, petugas yang dapat memahami pasien sangatlah penting.

Hasil penelitian (Nurfauziah, Hanapiah and Wahab, 2021) menyatakan bahwa waktu tunggu pasien apabila mendaftar di tempat pendaftaran, pasien menyatakan proses pendaftaran terlalu lama dan membuat pasien menunggu.

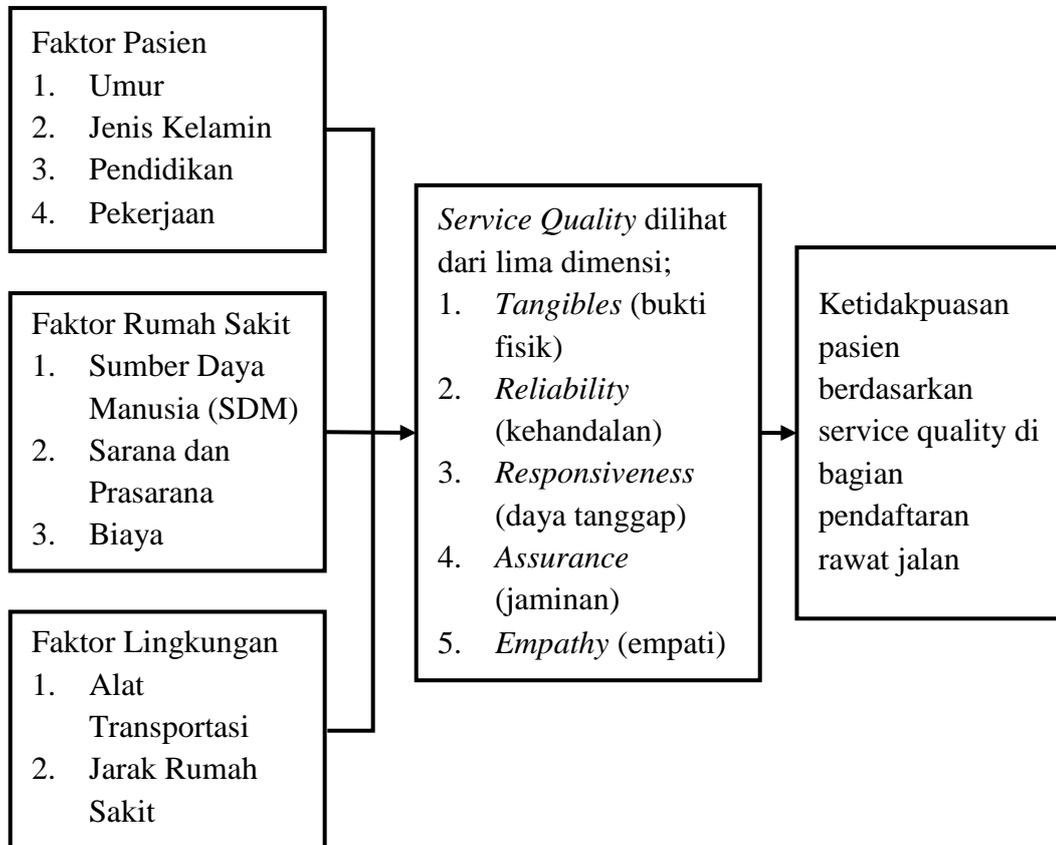
Berdasarkan observasi awal mengenai kepuasan pasien untuk pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD SMS didapatkan bahwa pelayanan kurang ideal karena masih ada pasien yang komplain terhadap pelayanan di tempat pendaftaran seperti informasi yang diberikan petugas kurang jelas, bagian tempat pendaftaran rawat jalan dan rawat inap menjadi satu tempat sehingga mengakibatkan waktu tunggu pelayanan terhambat, memiliki satu printer sehingga dapat menjadi hambatan kecepatan waktu pelayanan pendaftaran, selain itu dari petugas di bagian pendaftaran terdapat hilangnya komunikasi antar petugas dari instalasi lain yang dapat mengakibatkan hambatan kecepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien, alasan lain mengapa waktu tunggu pendaftaran pasien lama adalah karena petugas yang menangani pendaftaran sering kali harus melakukan tugas-tugas lain. Mereka tidak hanya bertugas di bagian pendaftaran, tetapi juga di bagian pengarsipan. Akibatnya, petugas tidak dapat fokus sepenuhnya pada satu pekerjaan,

yang menyebabkan terganggunya layanan. Keterlambatan dalam pelayanan pendaftaran ini dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Maka survei kepuasan dilakukan karena pengukuran kepuasan pasien dijalankan langsung kepada pasien untuk memastikan pelayanan pendaftaran rawat jalan dapat berjalan dengan baik dalam meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan jumlah pasien yang datang. Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service melakukan review kepuasan pasien melalui ulasan di google maupun di kotak saran yang ada di rumah sakit, namun belum melakukan perhitungan kepuasan langsung kepada pasien rawat jalan. Hal ini ditunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service belum memiliki laporan analisis kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan *Service Quality* di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service yang diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi solusi terhadap permasalahan yang telah di paparkan.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas dapat dilihat ada banyak faktor-faktor penyebab masalah sebagai berikut :

### 1. Faktor Pasien

Ada beberapa faktor penyebab diantaranya umur menjadi salah satu pengaruh dalam kepuasan pasien di mana pasien yang berumur 45 tahun ke atas memerlukan adanya penanganan khusus dari pihak keluarga sehingga pihak keluarga memerlukan adanya pelayanan yang terjangkau, Selain itu terdapat faktor penyebab kepuasan pasien yang lainnya adalah jenis kelamin di mana ada beberapa jenis

pasien yang menginginkan adanya privasi kamar untuk kenyamanannya Selain itu pendidikan juga menjadi faktor yang melandasi kepuasan pasien di mana keluarga secara langsung menginginkan pelayanan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan faktor penyebab lainnya juga yang menghambat kepuasan adalah pekerjaan

## 2. Faktor Rumah Sakit

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat penurunan kepuasan pasien adalah rendahnya sumber daya manusia (SDM) serta sarana prasarana yang kurang nyaman dalam perawatan biaya juga menjadi salah satu faktor kepuasan pasien yang tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan kualitas pelayanan juga terkait dengan pasien yang menjadi hal utama adanya ketidakseimbangan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan

## 3. Faktor Lingkungan

Alat transportasi yang bisa dicapai untuk mencari rumah sakit yang diinginkan jarak juga menjadi pertimbangan untuk kepuasan pasien dalam menentukan pelayanan yang strategis

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas sesuai dengan tujuan penelitian maka peneliti memberikan batasan permasalahan untuk berfokus pada Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan *Service Quality* Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service?

### **1.5 Tujuan**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* dari lima dimensi utama yaitu *Tangibles* (bukti fisik) di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.

3. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* dari lima dimensi utama yaitu *Reliability* (kehandalan) di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* dari lima dimensi utama yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* dari lima dimensi utama yaitu *Assurance* (jaminan) di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.
6. Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* dari lima dimensi utama yaitu *Empathy* (empati) di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Bagi Mahasiswa**

Hasil Karya Tulis Ilmiah ini sebagai wawasan dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dalam bidang Rekam Medis mengenai kepuasan pasien dan juga untuk memenuhi syarat Akademik dalam menyelesaikan studi pada Pendidikan Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service**

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau informasi yang berharga bagi Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service untuk menilai dan meningkatkan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang perlu di perbaiki dan dioptimalkan.

### **1.6.3 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan panduan untuk menambah pengetahuan pembelajaran seluruh mahasiswa mengenai kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan.