

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan suatu unit pelayanan yang bergerak dibidang kedokteran. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 (Permenkes RI, 2020) tentang Klasifikasi dan Pengakuan Rumah Sakit, disebutkan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh untuk perawatan pasien rawat inap, dan layanan rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit adalah tempat yang menyediakan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang termasuk pemantauan, diagnosis, pengobatan dan rehabilitasi bagi semua orang yang sakit atau cedera serta mereka yang melahirkan, serta memberikan pelayanan yang diperlukan tergantung pada kondisi kesehatan pasien dengan penyakit yang mereka derita seluruh proses pelayanan medis akan berjalan dengan baik bila didukung dengan pelayanan medis yang baik, salah satu jenis pelayanan medis adalah rekam medis.

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari pelayanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan secara langsung kepada pasien, dan tidak mungkin sulit

mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapat sudah selesai dengan kebijakan rumah sakit ataupun puskesmas (Nurfauziah et al., 2021).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut (Indriyani & Herfiyanti, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan kesehatan pendaftaran pasien dapat diketahui melalui unsur 5M yaitu (*Man, Money, Methods, Material, Machine*) (Hidayatulloh et al., 2022). Faktor *Man* dimana petugas pendaftaran pasien rawat jalan tidak memiliki kualifikasi Pendidikan rekam medis, sehingga berdampak terhadap durasi waktu tunggu pelayanan. Faktor *Money* belum terdapat faktor *money* pada penelitian ini, faktor *Methods* yaitu beberapa pasien masih tidak memahami alur atau tatacara pendaftaran pasien rawat jalan yang Dimana pasien tersebut tidak membawa kartu berobat atau identitas diri pasien sehingga menyebabkan durasi tunggu waktu pelayanan lebih lama, faktor *Material* belum terdapat faktor *Material* dalam penelitian ini, Faktor *Machine* terkadang terjadi *error* pada proses kerja komputer (SIM-RS) sehingga dapat menghambat waktu pengerjaan pendaftaran pasien rawat jalan.

Aspek kepuasan pasien sebagai ukuran tingkat pelayanan kesehatan (Sholikha et al., 2020) mengidentifikasi lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan atau pasien yaitu bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pasien dapat dipengaruhi oleh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 71.6%.

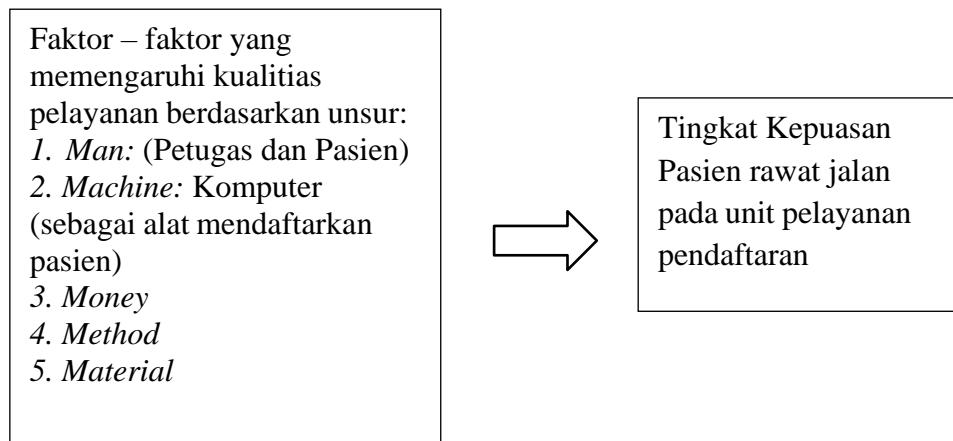
Bagi suatu layanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan (Laeliyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan pelayanan pertama Masyarakat, sebagai pintu gerbang rumah sakit yang berperan penting memberikan kesan pertama bagi Masyarakat. Antrian di loket yang terlalu Panjang dan lama dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, antrian yang lama juga membuat pasien tidak nyaman dan pada akhirnya tidak memuaskan pasien. Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021) Waktu tunggu yang dianggap lama yaitu lebih dari sepuluh menit.

Berdasarkan survei awal peneliti melihat terdapat keluhan pasien di kolom komentar *google maps* terdapat beberapa komentar negatif dari pasien yang pernah berobat di RS Randegansari Husada Gresik. Dengan permasalahan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan

Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit Pendaftaran di RS Randegansari Husada Gresik” yang diharap mampu menjadi solusi terhadap permasalahan yang dipaparkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditemukan diatas, maka secara singkat identifikasi permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yaitu tinjauan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di unit pendaftaran RS Randegansari Husada Gresik.



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Pada gambar 1.1 identifikasi penyebab masalah dapat dijelaskan bahwa faktor dari ketidakpuasan pasien dapat diidentifikasi dari beberapa faktor yaitu *man*, *machine*, *method*, *material*, *money* (5M), yang dimana dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit pendaftaran.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan agar melihat nilai persentase kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan unit pendaftaran di RS Randegansari Husada Gresik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran pasien rawat jalan di RS Randegansari Husada Gresik?”.

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di unit pendaftaran RS Randegansari Husada Gresik.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di unit pendaftaran berdasarkan aspek keandalan (*Reliability*) di RS Randegansari Husada Gresik.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran berdasarkan aspek cepat dan tanggap (*Responsiveness*) di RS Randegansari Husada Gresik.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*) di RS Randegansari Husada Gresik.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran berdasarkan aspek fisik (*Tangibles*) di RS Randegansari Husada Gresik.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran berdasarkan aspek kepedulian (*Empathy*) di RS Randegansari Husada Gresik.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan saran dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Randegamsari Husada Gresik Kedepannya.

b. Bagi Institusi

Proses dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan untuk perkembangan keilmuan di bidang rekam medis untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di unit pendaftaran dan sebagai salah satu referensi dalam pengembangan ilmu rekam medis.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa sebagai peneliti dan untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.