

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Ery Rustiyanto.,2009).

Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan kebenaran dan kenyataan yang ada kemudian dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya (Sarbaguna, 2008).

Kepuasan adalah penilaian dari rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau jasa dan harapan-harapan. Selain itu kepuasan pasien dapat juga dinilai dari persepsi keluarga terdekat terhadap pelayanan yang sudah diberikan (Asmuji, 2012). Dimensi kepuasan meliputi aspek *tangibles* (wujud), aspek *reliability* (keandalan), aspek *responsiveness* (daya tanggap), aspek *assurance* (keyakinan/jaminan), aspek *empathy* (kesediaan untuk peduli) (Zeithaml P & Bitner (1996) dalam Hardiansyah, 2011). Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran menyatakan sangat membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Erlindai & Apriana, 2019).

Menurut Wijono (1999) dalam Chairunnisa & Puspita, (2017) Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Agni Candramawa., 2020).

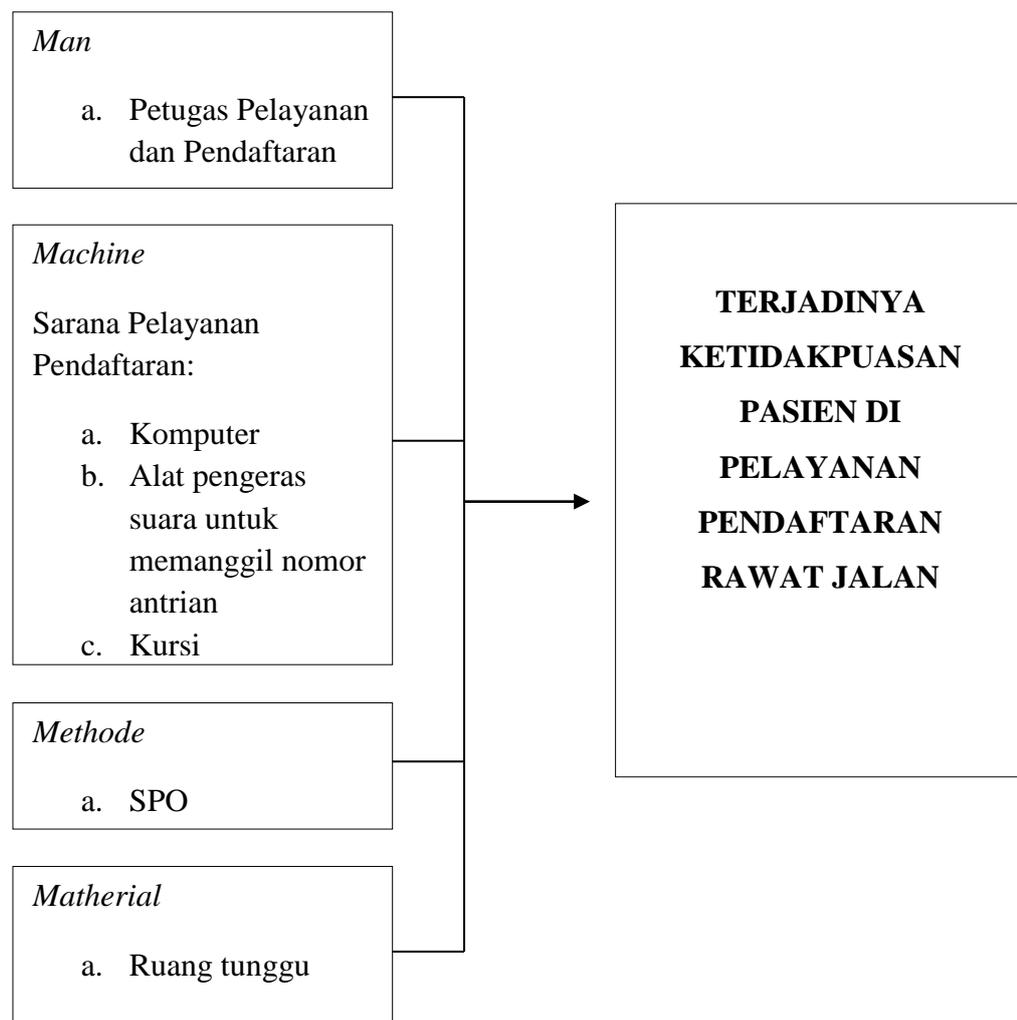
Penelitian Laia (2011) di RSUD Mitra Medika Medan, dari 92 responden, (67,4%) responden menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran pasien baik, dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas pendaftaran tidak baik, (58,7%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas baik, dan (41,3%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas tidak baik, (71,7%) responden menyatakan persepsi petugas perhatian kepada pasien, dan (28,3%) responden menyatakan persepsi perhatian petugas tidak baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013) di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember dinyatakan bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal tersebut menunjukkan sebanyak 9 responden (20,5%) menilai layanan keperawatan pada kategori baik. Aspek penerimaan merupakan sikap perawat yang selalu ramah dan ceria saat melayani pasien, selalu tersenyum dan menyapa. Dan sebanyak 29 responden (65,9%) menilai layanan keperawatan pada kategori kurang baik dan sebanyak 6 responden (13,6%) menilai tidak baik. Aspek penerimaan belum dilaksanakan secara baik oleh petugas dapat dikarenakan kurangnya waktu petugas untuk pasien.

Berdasarkan survey selanjutnya ditemukan bahwa terlihat pasien lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan. Pasien terlihat bosan, gelisah dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadinya kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Terjadinya keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di pendaftaran agar mendapatkan pelayanan medis secepatnya (Valentina, 2020).

Jika masalah tersebut tidak segera ditangani maka akan berdampak terhadap perkembangan suatu rumah sakit, yang akan mengakibatkan turunnya tingkat loyalitas pasien, yang akan menurunkan penghasilan rumah sakit, rendahnya angka tingkat kepuasan pasien, kurangnya kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kolter,2007).

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 Identifikasi penyebab masalah disebabkan oleh faktor *Man* yaitu kurangnya petugas di pelayanan pendaftaran yang menyebabkan antrian terlalu panjang, dan tidak ramahnya petugas kepada pasien, terlambatnya penyediaan berkas rekam medis sehingga menyebabkan waktu tunggu tidak efisiensi. Dari faktor *machine* seperti kurangnya komputer dan belum dilakukannya alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian, dan juga kursi yaitu kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran. Dari faktor *methode* yaitu adanya petugas yang tidak menjalankan SPO yang ada dan belum dilakukannya *monitoring* dan evaluasi, sedangkan untuk material ruang tunggu yang masih kurang memadai.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya berfokus pada ketidakpuasan pasien dari faktor petugas dan sarana prasarana.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan?”

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor penyebab ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor petugas pelayanan (*Man*).
2. Mengidentifikasi faktor penyebab ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor sarana prasarana (*machine*).

3. Menganalisis faktor penyebab ketidakpuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor petugas pelayanan (*Man*) dan faktor sarana prasarana (*Machine*).

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

1. Dapat menambah wawasan mengenai pentingnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan
2. Sebagai acuan untuk diterapkan pada masa peneliti sudah bekerja sebagai perekam medis

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada bagian pendaftaran.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi dalam pengembangan ilmu khususnya tentang faktor penyebab ketidakpuasan pasien dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.