

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pelayanan dibidang kesehatan yang dibutuhkan oleh semua masyarakat dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan baik individu maupun masyarakat sepenuhnya (Agustin & Sonia, 2021). Rumah sakit merupakan salah satu tempat yang sangat penting bagi kebutuhan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus menjadi tempat yang bisa diandalkan oleh individu atau masyarakat. Dalam upaya peningkatan penyelenggaraan kesehatan yang baik rumah sakit harus memiliki peran manajemen pelayanan yang berkualitas, salah satunya manajemen pelayanan pendaftaran pasien.

Pelayanan pendaftaran merupakan jenis pelayanan pertama yang diberikan kepada pasien pada saat pasien tersebut datang untuk berobat dan secara langsung berinteraksi dengan pasien. Menurut Pujiono dalam penelitian (Mulyana & dkk, 2022) menyatakan bahwa kelengkapan persyaratan administrasi akan sangat mempengaruhi cepat dan lambatnya suatu proses pelayanan kesehatan, oleh karena itu pelayanan pendaftaran yang dilakukan harus berjalan dengan sebaik mungkin agar terciptanya suatu kualitas mutu pelayanan yang baik. Pelayanan pendaftaran yang baik juga akan mempengaruhi bagaimana kepuasan pasien yang datang untuk berobat.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu Fasyankes (Kurnia & dkk, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang penting bagi sistem penyedia pelayanan guna mengukur kualitas mutu pelayanan yang dihasilkan. Maka dari itu, penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen bahkan hilang karena konsumen berpindah ke perusahaan yang lain baik dalam bidang penjualan barang maupun

jasa yang lain (Kurnia & dkk, 2022). Hal ini yang menjadi tantangan besar bagi suatu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan citra perusahaan.

Menurut hasil penelitian Guspianto & dkk (2023) di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi menjelaskan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar (80%). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti pelayanan kurang tepat waktu dan terkesan berbelit-belit, area parkir kurang memadai, dan lain sebagainya. Pada penelitian Baskoro & dkk (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran ditemui beberapa masalah yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kurangnya menjaga penampilan serta kebersihan ruangan, petugas yang tidak dapat membantu pasien kapan saja pasien membutuhkan, serta petugas kesehatan kurang ramah dan kurang sopan dalam memberikan pelayanan, dan hal ini sangat mempengaruhi bagaimana kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di unit rawat jalan pada Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya ditemukan beberapa faktor atau masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pada aspek *Tangible* (fasilitas) ditemukan beberapa mesin yang error saat proses pelayanan seperti printer yang error, printer yang tidak bisa mencetak, dan mesin nomor antrian yang rusak, tidak adanya mesin untuk pasien yang akan mendaftar online. Pada aspek *Responsivness* (cepat tanggap) ditemukan bahwa beberapa pasien komplain akibat alur pelayanan yang sulit dimengerti dan cenderung berbelit-belit serta waktu pelayanan yang lama. Pada aspek *Emphaty* (empati) ditemukan bahwa beberapa petugas yang kurang ramah pada saat melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik membahas mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TK III Brawijaya Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan aspek *Tangible* (berwujud/nyata) di unit rawat jalan
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan aspek *Responsivness* (cepat tanggap) di unit rawat jalan
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran berdasarkan aspek *Emphaty* (empati) di unit rawat jalan