

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan minimal pelayanan umum, pelayanan gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, rehabilitasi atau rehabilitasi, pelayanan spesialis dasar, dan penunjang, bantuan medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medis, pelayanan administrasi dan eksekutif, pendidikan kesehatan masyarakat, jenazah jenazah, laundry, ambulans, fasilitas perawatan rumah sakit dan pembuangan limbah (Kementerian Kesehatan RI, 2010). Meningkatnya Pendidikan dan pendapatan masyarakat membuat tuntutan masyarakat semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Suraja et al., 2019). Kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai harapan (Gobel et al., 2018).

Dalam mewujudkan kepuasan pasien, mutu pelayanan menjadi salah satu aspek penting. Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit (Natassa et al., 2019). Mutu pelayanan kesehatan harus sejalan dengan tingkat pelayanan terhadap pasien, yang akan menimbulkan sebuah rasa puas. Semakin sempurna kepuasan pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan (Maulidah, 2019).

Tingkat kepuasan pasien merupakan perasaan setelah mendapatkan pelayanan dan membandingkan dengan apa yang diharapkan sebelumnya. (Aida, 2017). Data kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang berada di Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Papua Barat, dan Sulawesi Tengah menunjukkan dari total sebanyak 1.236 orang yang di survey, sebanyak 811 orang (65.6%) di rumah sakit kabupaten, 210 orang

(17,0%) rumah sakit Regional, 215 orang (17,4%) dan rumah sakit Provinsi menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit (Lely dan

Suryati, 2018). Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Salah satu indikator peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah registrasi pelayanan yang tertuang dalam Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Pada pelayanan standar, waktu tunggu kurang dari 10 menit, dan dianggap lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Layanan berlangganan ini merupakan pintu gerbang utama ke fasilitas kesehatan, karena pasien akan melakukan penilaian pertama terhadap layanan medis di fasilitas kesehatan. (Ilyas, 2017). Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah pusat pendaftaran pasien rawat jalan yang fungsi utamanya adalah menerima pasien rawat jalan, mencatat pendaftaran pasien, menyediakan rekam medis rekam medis di rekam medis dan memberikan informasi tentang pelayanan fasilitas rumah sakit yang bersangkutan. (Maulidah, 2019).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek mutu pelayanan petugas. Pelayanan yang diberikan harus selalu dipantau agar tercipta mutu pelayanan yang baik, hal tersebut dapat kita ukur menggunakan dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari *reliability* (keandalan), *Tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), *responsiveness* (tanggung jawab). Keandalan (*reliability*) adalah persepsi rumah sakit tentang kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang andal dan akurat. *Assurance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan rumah sakit yang dapat memperoleh kepercayaan pasien, pasien akan menilai pelayanan berdasarkan persepsi pasien. Bukti fisik (*tangible*), yaitu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, meliputi penampilan luar seperti bangunan fisik, kecukupan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan luar staf rumah sakit yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Perhatian (*emphaty*) adalah perhatian dan kenyamanan pribadi yang diberikan kepada pasien untuk membuat mereka merasa nyaman. Tanggung jawab (*responsiveness*) merupakan kemampuan petugas menangani kebutuhan pasien. (Layli, 2022)

Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Apabila pasien tidak puas, maka minat pasien untuk kunjungan ulang di rumah sakit tersebut akan berkurang. Kepuasan dan

ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk. Studi menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang karena pasien akan melakukan kunjungan ulang jika merasa puas dalam hal pelayanan. Hubungan peran keluarga, kemudahan hingga kecepatan pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan tersebut (Sangkot et al., 2022). Kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dapat dicapai dari kenyamanan yang dirasakan pasien tersebut. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini pasien, penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena jika pasien puas akan terus menggunakan jasa pilihannya, sebaliknya jika pasien tidak puas maka akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain dua kali lebih buruk. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan keinginan kunjungan tindak lanjut (Hikmat & Fazriah, 2020).

Berdasarkan teori pemasaran, minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: . Kualitas produk, biaya periklanan, personil, lokasi dan proses. Kemudahan akses ke pelayanan kesehatan sangat penting karena sulitnya mencari tempat saat sakit dan menambah rasa sakit pasien. Meskipun sulit untuk meningkatkan akses ke layanan kesehatan dan mengubah tampilan dan nuansa rumah sakit yang sudah dibangun, manajemen rumah sakit dapat memperbaikinya dengan menyediakan kebijakan dan bagan alir untuk penerimaan pasien, pemeriksaan dan manajemen sehingga pasien dapat lebih mudah memanfaatkan layanan tersebut. mereka menawarkan (Satrianegara et al., 2017).

Studi pendahuluan pada tanggal 22 November di Rumah Sakit Bhayangkara terhadap 10 orang pasien, melalui hasil observasi menunjukkan, pasien memerlukan waktu yang lama di bagian pendaftaran rawat jalan ada 3 pasien yang memerlukan waktu lebih dari 10 menit, namun ada 7 Pasien yang memerlukan waktu kurang dari 10 menit dengan rata-rata pasien menunggu sekitar 8 menit. Hal ini disebabkan karena beberapa alasan, salah satunya terkait Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terkadang lama, jumlah rata-rata pasien yang berjumlah kurang lebih 200 pasien per hari

dan petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 4 orang. Sementara itu, hasil wawancara kepada pasien menunjukkan Rumah Sakit Bhayangkara belum pernah melakukan survey kepuasan pasien. Hasil Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien di bagian TPPRJ dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bahayangkara?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara
2. Mengidentifikasi minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara
3. Menganalisis hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis rumah sakit.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan
3. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2. Bagi RS Bhayangkara sebagai tolak ukur pengetahuan terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang