BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Menurut UU No. 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitan menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Klasifikasi Rumah Sakit adalah pengelompokan kelas Rumah Sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia. Menurut Depkes RI (2008) waktu tunggu adalah lama waktu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter. Menurut MENKES/SK II/2008 yang menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran waktu pelayanan yaitu ≤ 10 menit.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/Menkes/11/1987, yang dimaksud pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang (pasien) yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap. Dari sisi pelayanan, rawat jalan diberikan di unit pelaksanaan fungsional rawat jalan yang terdiri dari poliklinik umum dan poliklinik spesialis serta unit gawat darurat. Pendaftaran pasien merupakan prosedur awal yang harus dilakukan pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan.

Kepuasan merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai denganstandar (Nursalam, 2011). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016). Indikator kepuasan pasien meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *dan tangible* (kenyataan).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Prima Husada diketahui bahwa rata-rata lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dari 10 pasien yaitu 12 menit dimana melebihi dari standar yang telah ditetapkan yaitu ≤ 10 menit. Sebelum melakukan pendaftaran pasien diarahkan untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu yang kemudian petugas akan memanggil pasien sesuai nomor urut antrian tersebut untuk dilakukan proses pendaftaran. Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada koordinator pendaftaran menyatakan bahwa penyebab pelayanan pendaftaran yang melebihi standar yaitu karena jumlah pasien yang

meningkat sementara jumlah staf pelayanan terbatas. Hal tersebut yang menyebabkan pasien harus menunggu lama sebelum diberikan pelayanan kesehatan. Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien diharapkan dapat sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu mengenai batas- batas tertentu dalam mengukur suatu kinerja. Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti akan membahas permasalahan terkait hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Prima Husada.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada?

1.3 Tujuan

a. Tujuan Umum

1. Mengetahui gambaran lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada

b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada
3. Mengetahui hubungan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada

1.4 Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai alternatif untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam pengembangan ilmu khususnya mengenai lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Petugas Rekam Medis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk petugas rekam medis yang khususnya pada petugas loket pendaftaran agar dapat ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan minimal.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan pengetahuan khususnya mengenai lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Prima Husada dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sesuai standar minimal pelayanan dan kepuasan pasien.