

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar dan Amalia, 2004).

Untuk mengembangkan kualitas kesehatan rumah sakit dapat dilakukan dengan memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit karena mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. 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 (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pelayanan pertama atau gerbang utama bagi rumah sakit , yang menjadi peran penting untuk memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Wahyuningsih,2009). Tempat Pendaftaran Jalan (TPPRJ) sifat pelayanan adalah administratif (tertib, rapi, teliti dan cepat) serta rahasia (serah terima dokumen dari satu unit ke unit lain tidak boleh pasien atau keluarga pasien tetapi petugas).

RSD Mangusada Badung merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan negeri yang ada di Bali dengan tipe B pendidikan. RSD Mangusada Badung merupakan rujukan untuk daerah Badung khususnya. Rujukan yang diberikan adalah rujukan pelayanan medis, rujukan pengetahuan maupun

keterampilan medis dan nonmedis. RSD Mangusada akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan rujukan yang prima.

Tabel 1.2 Data Kunjungan dan Data Pasien Rawat Jalan Bulan Januari dan Februari Tahun 2019

<b>Total Pasien Bulan Januari</b>		<b>Total Pasien Bulan Februari</b>	
Baru	Lama	Baru	Lama
8.940	4.736	3.616	7029
<b>Jumlah = 13.676</b>		<b>Jumlah = 11.545</b>	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa total pasien bulan Januari 2019 sebanyak 13.676 pasien dan bulan februari sebanyak 11.545 pasien. Data total pasien bulan Februari 2019 sebanyak 11.545 yang akan menjadi dasar perhitungan sampel penelitian.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas). Dalam jangka waktu yang panjang, ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Ikatan tersebut memberikan keuntungan bagi rumah sakit berupa finansial dan juga pasien dengan kesembuhannya (Laksono, 2008).

Dari hasil observasi peneliti pada 16 Februari 2019 terhadap pasien rawat jalan dengan karakteristik usia produktif dan non produktif yang melakukan pendaftaran di RSD Mangusada Badung dan didapatkan hasil yaitu 6 (60%) pasien merasa puas dengan prosedur pendaftaran rawat jalan, 2 (20%) merasa cukup puas dengan alasan lamanya menunggu antrian untuk pendaftaran pasien ke poli yang akan dituju. 1 (10%) pasien kurang puas dengan penjelasan alur & prosedur persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemberkasaan apa saja yang dibutuhkan saat akan berobat ke poli. 1 (10%) orang kurang puas dengan alasan petugas diloket pendaftaran dirasa kurang ramah terhadap pasien. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hasil kepuasan pasien di RSD Mangusada yaitu 60%. Hal ini belum sesuai dengan angka yang diterapkan sebagai standar pelayanan minimal rumah sakit tentang kepuasan pasien rawat jalan yaitu  $\geq 90\%$  (Kemenkes RI, 2008).

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Kesehatan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2019” yang diharapkan dari penelitian ini dapat meningkatkan mutu serta kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSD Mangusada khususnya diinstalasi rekam medis bagian TPPRJ.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### 1.2.1 Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Dalam Mutu pelayanan pendaftaran di tempat pendaftaran berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) di RSD Mangusada Tahun 2019.

### 1.2.2 Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan jenis pasien, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- b. Mengidentifikasi tingkat harapan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) Dalam Mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan RSD Mangusada.
- c. Mengidentifikasi tingkat persepsi pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) Dalam Mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan RSD Mangusada.
- d. Menganalisis kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode *service quality* berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) Dalam Mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan RSD Mangusada.
- e. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan dari Laporan Pengaduan di RSD Mangusada Periode Bulan Februari – Maret Tahun 2018.

### 1.2.3 Manfaat

#### a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan lain.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran rekam medis program studi rekam medik Politeknik Negeri Jember.

#### c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien dalam mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga penelitian ini dapat menjadi evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan pendaftaran pasien rawat inap dapat menjadi lebih baik dan berkualitas.

## 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

### 1.3.1 Lokasi

Lokasi PKL adalah RSUD Kabupaten Badung Mangusada di Jl. Raya Kapal Mangupura, Mengwi, Kapal, Mengwi Kabupaten Badung, Bali 80351.

### 1.3.2 Jadwal Kerja

Jadwal praktek kerja lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Daerah Mangusada Tahun 2019 dari tanggal 04 Februari sampai 26 April 2019.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi. Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil kuesioner dan wawancara. Kuesioner digunakan untuk menggali data-data dari responden mengenai tingkat kepuasan pasien Dalam Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSD Mangusada. Wawancara digunakan untuk menggali penjelasan tentang kepuasan pasien yang lebih rinci serta alasan ketidakpuasan pasien dan harapan pasien Dalam Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Instalasi Catatan Medik RSD Mangusada mengenai jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan jenis kunjungan baru dan lama, jumlah petugas pendaftaran rawat jalan, dan terkait prosedur penerimaan rawat jalan yang ditetapkan.

### 1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan bantuan wawancara (interview). Teknik kuesioner dengan bantuan wawancara (interview) yaitu dengan cara melakukan penyebaran kuesioner yaitu alat dalam tahap pengumpulan data dengan memberi pertanyaan daftar tertulis yang dijawab oleh responden dengan bantuan wawancara langsung (tatap muka) kepada responden untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. Setiap responden diberi informed consent sebagai persetujuan responden untuk dijadikan subyek penelitian dan mengisi kuesioner.

### 1.4.3 Sumber Informasi

Sumber informasi dalam pembuatan laporan ini yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran rawat jalan dan petugas di Instalasi Catatan Medik yang memiliki kewenangan terhadap data kunjungan pasien, data jumlah petugas

pendaftaran, dan Dalam Mutu pelayanan di tempat pendafrtan rawat jalan di RSD Mangusada.

Jumlah responden dalam laporan ini yaitu 66 pasien. Menurut Arikunto (2006:112) *dalam* Sulistiyono mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga sehingga penelitiya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 25% atau lebih. Berikut perhitungan sampel dalam laporan ini :

$$\frac{\text{total jumlah pasien di bulan february}}{\text{jumlah hari dalam satu bulan di bulan february}} = \frac{11,545}{28} = 412,3$$

$$412,3 \times 10\% = 41,3 = 42 \text{ pasien}$$

#### 1.4.4 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Apabila terdapat variabel yang tidak valid dalam kuesioner, maka tabel tersebut dapat dihapus dari kuesioner namun apabila variabel tersebut penting dalam kuesioner, maka variabel tersebut dapat diganti kata-katanya agar lebih mudah dimengerti oleh responden. Pada uji validitas yang dilaksanakan didapatkan hasil yaitu 7 pertanyaan tidak valid dengan  $r \text{ tabel} > 0,361$ , dan 14 pertanyaan dinyatakan valid. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa setelah dilaksanakan uji validitas kuesioner, 21 pertanyaan awal telah dihapus dan diganti kata-katanya menjadi 14 pertanyaan valid dengan hasil terlampir.

#### 1.4.5 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, data yang dihasilkan akan sama. instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada instrumen tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun tolak ukur untuk

menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh sesuai dengan tabel berikut :

Tabel 1.3 Interpretasi Realibilitas

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Kriteria Reliabilitas</b>
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,21$	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto, 2003