

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). Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang baik dalam menyelenggarakan tujuannya, artinya semua kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, dan bermutu, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap pasien (Rensiner dkk., 2018).

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 di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler 2005; Pohan 2006). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Pasien akan memberikan penilaian awal tentang mutu pelayanan dimulai dari pasien mendaftar di unit pendaftaran (Yesica, 2020). Pohan (2007) menjelaskan bahwa aspek – aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan diantaranya adalah petugas melayani dengan sopan, ramah, tanggap, kebersihan ruangan, kelengkapan perlengkapan pasien dan fasilitas di unit pendaftaran rawat jalan.

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, 2015). 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). Pelayanan ini menjadi penilaian pertama pasien terhadap kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Melayani pasien dapat diupayakan dengan melayani dengan cepat, ramah terhadap pasien, sopan, tertip, penuh tanggung jawab (Kuntoro dan Istiono, 2017). Upaya tersebut jika diterapkan petugas dengan baik, akan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya yang terletak di Kecamatan Wonokromo adalah rumah sakit tipe A dan rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit rujukan terakhir khususnya diwilayah timur. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta instalasi gawat darurat. Di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya terdapat beberapa departemen, salah satunya departemen administrasi medis (Minmed) yang beranggotakan 41 orang.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Januari dan Februari 2023

No	Bulan Kunjungan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	21.747
2	Februari	19.789
	Jumlah	41.356

Sumber : Data Sekunder (Januari, Februari 2023)

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa total pasien bulan Januari sebanyak 21.747 pasien dan bulan Februari 2023 sebanyak 19.789 pasien. Data total pasien bulan Februari 2023 sebanyak 19.789 yang akan menjadi dasar perhitungan sampel penelitian. Data kunjungan diatas dapat disimpulkan mengalami penurunan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya. Data kunjungan pasien yang mengalami penurunan ini kemungkinan dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian (Aulia dkk, 2017) disebutkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada suatu rumah sakit meningkat atau menurun kemungkinan dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan, apabila tidak dilakukan survei kepuasan maka pihak rumah sakit tidak dapat mengetahui apakah pelayanan sudah dapat dikatakan baik atau belum. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan dapat mengakibatkan pengajuan complain (keluhan) pada pihak rumah sakit. Complain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut (Assuri, 2017). Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada, maka dapat berpengaruh terhadap angka pemanfaatan jasa pelayanan di rumah sakit (Sulistyawati, 2018).

Berdasarkan hasil observasi peneliti di unit rawat jalan Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya ditemukan bahwa masih belum dilaksanakannya terkait survei kepuasan pasien pada unit pendaftaran rawat jalan dan masih ditemukannya pasien yang complain terkait pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukannya analisis tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Kepuasan Pasien Di Unit Pendaftaran Rawat Jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya Berdasarkan Metode *Service Quality*” yang diharapkan dari penelitian ini dapat meningkatkan mutu serta kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya khususnya diinstalasi rekam medis bagian TPPRJ.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan menggunakan metode *service quality* berdasarkan lima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy*) di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan jenis pasien, umur, jenis kelamin, dan pendidikan.

- b. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *tangibles* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
- c. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
- d. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
- e. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.
- f. Menganalisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di unit pendaftaran rawat jalan RSPAL Dr. Ramelan Surabaya.

1.2.3 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan lainnya.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk program studi manajemen informasi kesehatan Politeknik Negeri Jember.
- c. Bagi Rumah Sakit

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

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktek kerja lapang Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya yang beralamat di Jl. Gadung nomor 1 Surabaya, Jawa Timur.

1.3.2 Waktu

Jadwal praktek kerja lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya Tahun 2023 dari tanggal 16 Januari sampai 07 April 2023.

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. Kuesioner digunakan untuk menggali data-data dari responden mengenai tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Sistem Informasi Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya mengenai jumlah kunjungan pasien rawat jalan bulan Januari dan Februari Tahun 2023.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik kuesioner yaitu teknik yang dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner menggunakan lembaran kertas dalam tahap pengumpulan data dengan memberi pertanyaan daftar tertulis yang dijawab oleh responden untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan Surabaya.

Kuesioner yang digunakan sebanyak 15 pertanyaan yang bersifat positif dan skala pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala ini

merupakan skala yang digunakan untuk mengukur penilaian sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial. Skala *likert* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur respon dari subjek penelitian kedalam 3 point skala.

1.4.3 Sumber Informasi

Sumber informasi dalam pembuatan laporan ini yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di unit rawat jalan. Jumlah responden dalam laporan ini yaitu 71 pasien rawat jalan. Menurut Arikuntoro (2006:112) *dalam* Sulistiyono mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 25% atau lebih. Berikut perhitungan sampel dalam laporan ini :

$$\frac{\text{Total jumlah pasien rawat jalan di bulan februari}}{\text{Jumlah hari dalam satu bulan di bulan februari}} = \frac{19.789}{28} = 706,75$$

$$706,75 \times 10\% = 70,67 = 71 \text{ pasien}$$

Teknik pengambilan sampel pada laporan ini menggunakan *sampling incidental*. Metode *sampling incidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia dijadikan responden maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016;124).