

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, menjelaskan bahwa institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, perkembangan ilmu kesehatan, dan kehidupan sosial-ekonomi masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tuntutan pasien dan pemenuhan kebutuhan pasien merupakan hakikat dasar dari rumah sakit yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah kesehatan.

Upaya yang dilakukan untuk menjaga serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan itu sendiri, guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tersebut telah dikembangkan suatu program yaitu dengan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Semua itu akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan kesehatan yang bersangkutan, sehingga organisasi pelayanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Rumah sakit mempunyai fungsi utama yaitu memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga tercipta keputusan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan. Dari seluruh pelayanan yang ada di rumah sakit, pendaftaran pasien merupakan gerbang awal dari suatu rantai pelayanan rumah sakit (Kuntoadi & Sari, 2018).

Pelayanan di tempat pendaftaran pasien yang profesional dapat dilakukan melalui; kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan. Pelayanan kesehatan

bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan melakukan pelayanan yang prima. Melalui pelayanan yang prima, rumah sakit diharapkan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu dan efisien (Nofiana & Sugiarsi, 2011)

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit termasuk. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Afrilianti, 2014).

Satu diantara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dalam hubungannya dengan pencapaian nilai kepuasan bagi pelanggan, Zeitman, Parasuraman, dan Berry (1998) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang menjadi fokus pada kualitas jasa (*Service Quality*), antara lain: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan dan kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*) (Suzanto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan pelayanan dan ekspektasi pengguna, apabila pelayanan rumah sakit baik maka pasien akan merasa puas dan begitupun sebaliknya bila pelayanan rendah maka pasien merasa tidak puas. Menurut Kotler (2009) kepuasan yang diharapkan pasien menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi. Pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit akan berdampak baik, diantaranya: menggunakan pelayanan rumah sakit tersebut bila suatu hari membutuhkan kembali, menganjurkan orang lain menggunakan pelayanan rumah sakit itu, membela rumah sakit itu bila ada orang lain menjelekan pelayanan rumah sakit tersebut (Afrilianti, 2014).

Instalasi Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit. Pemberian pelayanan di pendaftaran rawat jalan pertama kali dilakukan di loket karcis yang dikelola oleh bagian rekam medis rawat jalan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit (Departemen Kesehatan, 1997).

Hasil penelitian (Istiqna, 2015) menunjukkan bahwa, secara keseluruhan pelayanan rawat jalan yang diterima pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rawat jalan, belum memuaskan dengan nilai gap sebesar -0,07. Dari segi variabel, pasien merasa belum puas terhadap kompetensi teknis petugas -0,07, akses pelayanan -0,07, efektivitas pelayanan -0,17, efisiensi pelayanan -0,04, kesinambungan pelayanan -0,05, keamanan -0,06, kenyamanan -0,02, informasi -0,05, ketepatan waktu -0,13, dan variabel hubungan antar manusia -0,03. Temuan penelitian lain menjelaskan bahwa, kepuasan pasien pada pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas puas sebanyak 5 responden (16.7%), Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas kurang puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan minoritas tidak puas sebanyak 8 responden (26.7%), Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata medan dari 30 responden yang telah diteliti, mayoritas tidak puas sebanyak 15 responden (50%), dan minoritas puas sebanyak 3 responden (10%) (Erlindai, 2019).

Tabel 1.1 Kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Banyumanik Semarang

Kepuasan pasien terhadap kompetensi petugas						
No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Keterampilan petugas	83	83.8	16	16.2	99
2	Kemampuan petugas	86	86.9	13	13.1	99
3	Penampilan petugas	82	82.8	17	17.2	99
Kepuasan pasien terhadap akses pelayanan						
No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Lokasi cukup strategis	49	49.5	50	50.5	99
2	Jarak tidak terlalu jauh	68	68.7	31	31.3	99
3	Akses dapat dijangkau	60	60.6	39	39.4	99
Kepuasan pasien terhadap hubungan antar manusia						
No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Kesopanan petugas	83	83.8	16	16.2	99
2	Murah senyum petugas	71	71.7	28	28.3	99
3	Kesabaran petugas	64	64.6	35	35.4	99
Kepuasan pasien terhadap kenyamanan dan kenikmatan pelayanan						
No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Fasilitas pendaftaran	48	48.5	51	51.5	99
2	Kondisi tempat duduk	59	59.6	40	40.4	99
3	Luas pendaftaran	53	53.5	46	46.5	99
Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan						
No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Kecepatan dalam pelayanan	78	78.8	21	21.2	99
2	Kemampuan petugas	74	74.7	25	25.3	99
3	Keramahan petugas	73	73.7	26	26.3	99

Pada tabel diatas diketahui 92.9% pasien merasa puas terhadap kompetensi petugas dan 7.07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu kemampuan petugas dan ketidakpuasan tertinggi pada penampilan petugas. Diketahui 69,7% pasien merasa puas terhadap akses dalam pelayanan dan 30,3% pasien merasa tidak puas terhadap akses dalam pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu jarak tidak terlalu jauh dan ketidakpuasan tertinggi pada lokasi tidak strategis. Diketahui 81,8% pasien merasa puas terhadap hubungan antar manusia dan 18,2% pasien merasa

tidak puas terhadap hubungan antar manusia dengan tingkat kepuasan pasien yaitu kesopanan petugas dan ketidakpuasan pasien yaitu terkait dengan kesabaran petugas. Diketahui tingkat kepuasan Kenyamanan dan kenikmatan yaitu 55,5% pasien puas dan 44,4 % pasien tidak puas, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk dan ketidakpuasan pasien terletak pada fasilitas pendaftaran. Diketahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 86,9% pasien puas dan 13,1% pasien tidak puas, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kecepatan dalam pelayanan dan ketidakpuasan pasien terletak pada keramahan petugas (Zulfiana & Ernawati, 2013).

Kondisi pengguna layanan kesehatan (pasien) saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001 dalam Mote, 2008). Pasien telah lebih banyak tahu dan mendapat informasi, bagi pasien pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan kesembuhannya dari penyakit fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. Hal ini menerangkan bahwa pasien semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya yang perlu dihargai oleh pihak pemberi jasa pelayanan, sehingga pasien semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pihak rumah sakit (Mote, 2008).

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: *Literature Review*”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat dengan menggunakan metode PICO (*Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome*).

Tabel 1.2 Rumusan Masalah Menggunakan Metode PICO

METODE PICO	
P (<i>Patient/Population/Problem</i>)	Pendaftaran Rawat Jalan
I (<i>Intervention/Prognostic Factor/Exposure</i>)	Analisis Mutu Pelayanan
C (<i>Comparison/Control</i>)	-
O (<i>Outcome</i>)	Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Bagaimanakah mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ditinjau dari dimensi *tangible*
 - b. Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ditinjau dari dimensi *responsiveness*
 - c. Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ditinjau dari dimensi *reliability*
 - d. Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ditinjau dari dimensi *assurance*
- Menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit ditinjau dari dimensi *emphathy*

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dalam penelitian manajemen rekam medis yang berkaitan dengan mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.
- b. Dapat mengetahui mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit berdasarkan metode *literature review*.

- c. Menambah pengetahuan serta pengalaman mengenai *literature review* untuk kepentingan akademik dimasa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.
- b. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan tambahan referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa rekam medis khususnya mengenai mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit menggunakan metode *literature review*.
- b. Sebagai perbandingan bagi peneliti lain dan sebagai bahan acuan di bidang penelitian dan pendidikan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam *literature review* ini adalah mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 3 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian dan Penulis	Tujuan	Jenis Penelitian	Hasil
1.	Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Majene Tahun 2013 (Ikram Bauk, Abd. Rahman	Untuk mengetahui persepsi pasien rawat inap (perawatan interna, perawatan bedah dan VIP) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum	Deskriptif dan analitik desain crossectional study.	Hasil penelitian menunjukkan gambaran mutu pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan : dimensi <i>tangibles</i> ; hampir seimbang antara kepuasan pasien dengan ketidakpuasan pasien, dimensi <i>reliability</i> ; sebagian besar menyatakan

Kadir, Ariyanti Saleh, 2013).	Daerah Kabupaten Majene tahun 2013.	puas, dimensi <i>responsiveness</i> ; sebagian besar menyatakan puas, dimensi <i>assurance</i> ; sebagian besar menyatakan puas, dan dimensi <i>emphaty</i> ; hampir seimbang antara puas dengan yang tidak puas. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik responden dengan persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p > 0,05$), dan ada hubungan antara tipe ruang rawat inap dengan kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi <i>tanggible</i> ($p = 0,000$), <i>assurance</i> ($p = 0,05$) dan <i>empathy</i> ($p = 0,000$).
2. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik (Tazkiyatun Nafs Az-zahroh, 2017).	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum di Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.	Kuantitatif Hasil penelitian menunjukkan didapatkan bahwa r hitung = 0,834 lebih besar daripada r tabel yaitu sebesar 0,181. Artinya ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum di Rumah Sakit X Kabupaten Gresik". Hasil perhitungan nilai korelasi memperlihatkan $r = 0,834$ menunjukkan

adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

- | | | | | |
|----|--|---|--------------------------------|---|
| 3. | Analisis Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: | Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit. | Studi <i>literature review</i> | - |
|----|--|---|--------------------------------|---|
- Literature Review* (Pandu Mulyo Priagung, 2021).
-