

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Rumah sakit perlu fokus dalam menjalankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar mengetahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan (Laeliyah dan Subekti, 2017).

Salah satu hal yang dapat dilakukan yang bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yaitu meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, untuk dapat terus mempertahankan eksistensi, pelayanan kesehatan harus mampu meningkatkan kepuasan pasien agar dapat tetap bersaing (Vigaretha dan Handayani, 2018).

Kepuasan pasien merupakan aset berharga, karena jika pelanggan merasa puas, mereka akan tetap terus menggunakan pelayanan/jasa tersebut, sedangkan jika pelanggan tidak senang mereka akan berhenti menggunakan

pelayanan/jasa tersebut dan menyebarkan berita negatif mengenai pengalaman tersebut (Saputra, *et al.* 2020).

Tempat pelayanan pertama pasien yang akan memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pendaftaran pasien. Salah satu jenis pelayanan medis pasien adalah pendaftaran rawat jalan, dan rumah sakit harus mampu memberikan layanan yang memadai. Oleh karena itu, dimulai dengan pendaftaran pasien, akan menentukan apakah rumah sakit memiliki pelayanan berkualitas atau tidak (Windu dalam Saputra, 2020).

Pendaftaran langsung (*offline*) adalah ketika pasien atau keluarga pasien mendaftar dengan cara datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung (*online*) adalah ketika pasien atau keluarga pasien mendaftar dengan menggunakan teknologi, seperti fasilitas web, *Whatsapp*, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ftoon H. Kedwan dan Taghreed Justinia (2017), mengenai kepuasan pasien terkait dengan layanan pendaftaran *online* dan *offline* berdasarkan kelayakan serta persepsi pasien, diketahui bahwa terdapat perbedaan antara dua sistem registrasi, yaitu ORS (*Online Registration System*) dan TQM (*Traditional Queuing Method*). Hasilnya menunjukkan bahwa 90% pasien lebih merasa puas dengan sistem pendaftaran *online*, sementara hanya 10% pasien yang merasa puas dengan pendaftaran *offline*.

Menurut penelitian Lulejan dan Cantor (2018), didapatkan bahwa kepuasan pasien mengalami peningkatan setelah melakukan pendaftaran berbasis *online*. Kepuasan menggunakan pendaftaran *online* dapat diukur dengan skala likert berdasarkan indikator: kepuasan layanan *online*, pengalaman layanan *online* yang menyenangkan, kepuasan keseluruhan layanan *online*.

Berdasarkan penelitian Widiyanto, et al (2020), diketahui bahwa sistem pendaftaran *online* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil koefisien determinan (*R Square*) sejumlah 0,963 menunjukkan adanya pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah 96,3%.

Berdasarkan data laporan mutu RSUD SMC tahun 2022 semester pertama, Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan sebesar 85,29% dan semester kedua sebesar 87,68%. Angka tersebut masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 dengan standar kepuasan rawat jalan sebesar 90%.

Berdasarkan data sekunder dari RSUD SMC diketahui bahwa data kunjungan pasien rawat jalan pada semester 1 tahun 2022 sebesar 42.772 kunjungan, semester 2 tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 49.331 kunjungan, dan pada semester 1 tahun 2023 pada bulan Januari hingga Februari sebanyak 16.848 kunjungan. Rawat jalan menjadi pelayanan yang menerima kunjungan paling banyak jika dibandingkan dengan pelayanan lain. Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi tempat pelayanan

kesehatan yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan tersebut (Imam, *et al.* 2022).

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada 37 pasien rawat jalan yang terdiri dari 18 pasien yang mendaftar secara *offline* dan 19 pasien yang mendaftar secara *online* di RSUD SMC didapatkan bahwa kepuasan pasien yang mendaftar secara *offline* sebesar 85,02%, sedangkan kepuasan pasien yang mendaftar secara *online* sebesar 83,04%.

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) adalah rumah sakit tipe C yang terletak di Kabupaten Tasikmalaya. RSUD SMC telah ditunjang dengan fasilitas pelayanan pendaftaran *online* dan juga *offline*. Pendaftaran *online* baru diimplementasikan pada akhir tahun 2021. Hal tersebut merupakan upaya rumah sakit untuk mempermudah proses pendaftaran bagi masyarakat yang berada jauh diluar wilayah agar mengurangi waktu tunggu sehingga ketika datang ke rumah sakit langsung mendapatkan pelayanan. Namun, masalahnya masyarakat kurang melek teknologi dan tidak memanfaatkan pendaftaran *online* sehingga mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karena keterbatasan umur pasien yang sudah lanjut usia dan terkendalanya jaringan internet. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran di instalasi rawat jalan yang sangat bermanfaat untuk mengevaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan salah satunya yaitu tempat pendaftaran rawat jalan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada perbedaan kepuasan pasien terhadap jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis jenis pendaftaran pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.
- b. Menghitung indeks kepuasan pasien berdasarkan jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.
- c. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap jenis pendaftaran pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.
- d. Mengetahui persepsi, pengalaman, dan harapan pasien rawat jalan terhadap pendaftaran *offline* dan pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

- e. Mengetahui pandangan, tantangan, dan saran dari petugas pendaftaran mengenai pelaksanaan pendaftaran pasien secara *online* dan *offline*

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian dibatasi hanya pada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap jenis pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* dengan jenis rancangan *sequential explanatory*,

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Kesehatan Masyarakat sebagai bahan kajian bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan dan para petugas terkait pendaftaran rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan September - Desember 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan di program studi kesehatan masyarakat dan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas akhir.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini menambah wawasan serta referensi penelitian khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan

3. Bagi Rumah Sakit

Menambah masukan bagi rumah sakit, agar terdapat optimalisasi penerapan kebijakan terutama di bidang pelayanan serta sebagai dasar untuk melakukan evaluasi.