

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Band menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan maka kepuasan tidak tercapai (Indrasari, 2019). Menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada (Firmansyah, 2018).

Menurut Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh banyak faktor diantaranya pelayanan (Jasa) dan faktor pribadi dari customer atau konsumen. Untuk mengukur jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang ditentukan oleh Zeithmal, Benry, Parasuraman (1985) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), dan dalam faktor pribadi pelanggan atau konsumen (*customer*) meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, dan gaya hidup (Indrasari, 2019).

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 oleh Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istono menunjukkan dari 100 orang responden dengan tingkat kepuasan 84% menyatakan puas terhadap pelayanan tempat pendaftaran pasien. Perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap lima dimensi kualitas jasa di tempat pendaftaran pasien rawat jalam Puskesmas Kretek ditinjau dari karakteristik pasien yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan tidak menyatakan bahwa tidak ada perbedaan dan karakteristik pasien yaitu pendidikan pasien menyatakan bahwa ada perbedaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Shintya Vicario M. (2016) menunjukkan bahwa dari 90 responden menyatakan 69,6% yang puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan 30,4 merasa tidak puas. Hubungan antara lima dimensi dengan kepuasan pasien terdapat variable *tangible* dan *empathy* yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Triwardani (2017) menunjukkan bahwa dari 110 reponden dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan dengan persentase 55,5%, dan ada hubungan antara Umur dan Jenis kelamin dengan Kepuasan pasien.

Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Adalah Rumah Sakit Pemerintah dengan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 yaitu 30.324 dengan pasien baru 5.809 dan pasien lama 24.515, pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien sebanyak 24.926 dengan pasien baru 5.437 dan pasien lama 19.489 dan pada tahun 2021 kunjungan pasien sebanyak 13.645 dengan pasien baru 2.366 dan pasien lama 11.279. Perbandingan penurunan kunjungan pasien antara tahun 2019 dan 2020 terdapat 17,80% , pasien baru 6,40% dan pasien lama 20,50%, perbandingan pada tahun 2020 dan 2021 kunjungan pasien menurun sebanyak 45,26%, pasien baru 56,488 % dan pasien lama 42,13%.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 21 sampai 22Februari tahun 2022 Di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau, peneliti melakukan wawancara sederhana terhadap20 pasien yang bersedia jadi responden. Dari hasil wawancara terdapat 55% yang merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan 45% tidak puas dikarena petugas kurang ramah, komunikasi pasien dan petugas kurang baik,melayani tidak sesuai antrian dan waktu tunggu penyediaan atau pencarian dokumen rekam medis yang lebih lama. Dari observasi yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat merumuskan masalah yaitu: “Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022”.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan?
2. Faktor apasaja yang mempengaruhi kepuasan pasien?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mendiskripsikan frekuensi karakteristik responden (umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan) dan mengetahui hubungan jenis kedatangan pasien (pasien baru dan pasien lama) terhadap dimensi kepuasan pasien (*Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) dipelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien dan dimensi *Tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *emphaty* di pendaftaran rawat jalan.
- c. Mendiskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden (jenis kelamin dan pekerjaan) terhadap kepuasan pasien.
- d. Mendeskripsikan hubungan antara karakteristik responden (umur, Pendidikan kedatangan pasien) dengan kepuasan pasien.
- e. Mendeskripsikan hubungan antara antara kedatangan pasien dengan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institut Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya, dan memberikan informasi kepada mereka yang ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan.

2. Bagi Rumah Sakit

a. Hasil penelitian dapat memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat Jalan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.

b. Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan kesehatan bagi Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi.

3. Bagi Peneliti

a. Sebagai media dalam menerapkan dan mengembangkan teori yang selama ini diterima di bangku kuliah

b. Menambah wawasan dan pengalaman dalam mendeskripsikan masalah serta pemecahannya.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu rekam medis dan informasi kesehatan, dalam materi manajemen mutu pelayanan.

2. Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit di Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste.

3. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus tahun 2022.

4. Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan

G. Keaslian Penelitian

Table 1.1.keaslian penelitian

No	Autor	Judul	Tahun Terbit Article	Metode	Hasil
1.	Yuni Triwardani	Faktor-Faktor Yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas pumulang	2017	Kuantitatif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dengan uji <i>Correlation Spearmen</i>	110 responden dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan yaitu 55,5%. Ada hubungan antara umur ($p=0,004$) dan jenis kelamin ($p=0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS
2.	Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	2017	analitik kuantitatif dengan rancangan Cross sectional dan teknik sampel yang digunakan adalah <i>purposive accidental</i> uji <i>Kruskal - Wallis dan Mann - Whitney</i>	Sampel yang diambil sebanyak 100 dengan 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien
3.	Nur Shintya V.M	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Tulehu Ambon 2016	2016	kuantitatif dengan pendekatan penelitian cross sectional	hubungan yang signifikan dari variabel <i>tangible</i> (nilai $p = 0,001$), dan <i>emphaty</i> (nilai $p = 0,006$) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada

					hubungan antara Variabel <i>responsive</i> (nilai p = 0,051), <i>reliability</i> (nilai p = 0,058) dan <i>assurance</i> (nilai p = 0,590) dengan kepuasan pasien.
4.	Aida Andriani	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi	2017	<i>survey analitik</i> , dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i>	65 orang responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (58.5%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separoh yaitu 24 orang dengan presentase (36.9%) mendapatkan kepuasan.
5.	Widiasari1, Hanny Handiyani, Enie dan Novieastari	Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit	2018	Desain penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> dengan menggunakan <i>independent t-test</i> dan uji <i>chi-square</i>	143 responden dengan ada hubungan penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan pasien (p= 0,001; OR=1,216; $\alpha= 0,05$). Karakteristik pasien berupa umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan kelas rawat tidak berhubungan dengan kepuasan pasien

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tahun penelitian, tempat penelitian dan variable penelitian yaitu jenis kedatangan pasien (pasien lama dan pasien baru).