

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PermenkesRI, 2017).

Semua rumah sakit seharusnya memiliki kebijakan yang memfokuskan pada kepuasan pasien, dan dievaluasi secara bertahap, yang pertama untuk menjalankan kewajiban yang dibuat, kedua untuk mengembangkan pada pelayanan yang lebih baik, dan terakhir untuk mendapatkan pengakuan serta akreditasi (Abera et al, 2017).

Pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa, sehingga menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Assauri, 2008).

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien dapat

Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun sarana dan prasarana yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Hasil penilaian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien.

Penilaian pasien terhadap mutu rumah sakit bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit (Utama,2010).

Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas. Pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, 3 karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan predisposing factor (Anderson dan Joanna, 2009).

Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang Universitas Muhammadiyah Malang merupakan salah satu rumah sakit terbesar yang juga merupakan rumah sakit pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Malang dan sekitarnya. RSU Universitas Muhammadiyah Malang berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berikut data kunjungan pasien rawat jalan dalam 3 bulan terakhir di bagian pendaftaran yang belum diberikan jasa pelayanan di RSU Universitas Muhammadiyah Malang pada bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Mei 2022 seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSU Universitas Muhammadiyah Malang

<b>Total Kunjungan Rawat Jalan Perbulan</b>	
<b>Bulan</b>	<b>Total</b>
MARET	15468
APRIL	13547

MEI	10600
-----	-------

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa rata-rata kunjungan 3 bulan terakhir yaitu 13205 kunjungan. Pada bulan Maret sampai Mei mengalami penurunan kunjungan pasien rawat jalan. Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Universitas Muhammadiyah Malang menunjukkan bahwa dari 5 responden terdapat tingkat kepuasan pasien yang datang di RSUD Universitas Muhammadiyah Malang masih terdapat yang tidak puas yaitu sebesar 10 responden. Hal ini disebabkan karena adanya kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan kesediaan untuk merekomendasikan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **“Analisis pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien dimasa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang** “

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien dimasa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **A. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis hubungan pengaruh kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien dimasa Pandemi Covid 19.

## **B. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Untuk mengidentifikasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian pendaftaran Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **A. Manfaat Teoritis**

Bagi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi rutin untuk menjaga dan meningkatkan mutu dari proses pelayanan, khususnya pelayanan pendaftaran rawat jalan.

### **B. Manfaat Praktisi**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai

#### **2. Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dan sumber bacaan baik buku maupun jurnal untuk menambah referensi perpustakaan dan bagi mahasiswa/I sehingga dapat menambah informasi tentang identifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### **3. Bagi penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan bisa dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti yang akan melakukan mengenai tentang identifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.