

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra pelayanan kesehatan yang meningkat. Maka setiap pelayanan kesehatan akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Kuntoro & Istiono, n.d.).

Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia yang muncul pada diri seorang setelah menerima pelayanan yang diterima atau dialami secara eksklusif atau menggunakan istilah lain tingkat perasaan seseorang pelanggan sehabis membandingkan kinerja atau *output* yang dirasakan dengan harapannya (Raising, 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2008 no. 129 mengenai Standar Pelayanan Minimal menyatakan standar indeks kepuasan pasien yaitu ≥ 90 . Dalam penelitian yang dilakukan oleh Latupono (2014) dalam Farid (2020) menunjukkan data indeks kepuasan pasien di Maluku Tengah 42,8 dan di Sumatera Barat sebesar 44,45. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Farid (2020) data dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2017 mengemukakan indeks kepuasan dan loyalitas pasien yaitu 81,2. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan indeks di bawah 90, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak memenuhi kualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) Kab. Tasikmalaya merupakan Rumah Sakit BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) kelas C. Berdasarkan data laporan mutu RSUD SMC tahun 2021 dan 2022 indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 sebesar 85,77 dan pada tahun 2022 sebesar 86,20. Pada poli mata indeks kepuasan pasien tahun 2021 sebesar 58 dan tahun 2022 sebesar 85,36. Dalam data berikut dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat di poli mata RSUD SMC berada di bawah standar.

Berdasarkan data kunjungan pasien RSUD SMC, dibandingkan poli lainnya, poli mata merupakan poli dengan peningkatan kunjungan tinggi yaitu lebih dari 100 kunjungan tiap bulannya dalam 6 bulan

terakhir. Dalam hal ini penting bagi RSUD SMC untuk menjaga citra pelayanan rumah sakit.

Menurut Nursalam (2014) dalam Sara (2019) terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya adalah kualitas produk/jasa, fasilitas, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, komunikasi, suasana, waktu tunggu, dan visual. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gea (2015) menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien, dimana 74% menyatakan tidak setuju dengan ketepatan waktu pelayanan (waktu tunggu). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan no. 129 tahun 2008 bahwa standar untuk waktu tunggu pelayanan adalah ≤ 60 menit. Menurut Leliyah dan Subekti (2017) waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan.

Pelayanan rumah sakit kini kian berkembang dan selalu mengalami perubahan karena perkembangan teknologi dan sistem. Salah satu jenis perubahan dalam yaitu hal pendaftaran, dengan adanya sistem pendaftaran elektronik atau melalui internet di rumah sakit. Waktu tunggu dan jumlah antrean yang meningkat juga merupakan faktor pendukung adanya pendaftaran melalui internet (Shalsabila dan Al afa, 2020). Pendaftaran atau juga disebut registrasi adalah proses pengumpulan data untuk identifikasi pasien yang disimpan dalam

rekam medis rumah sakit. Pelayanan kesehatan dapat melakukan registrasi dalam dua cara: secara manual (*offline*) dan elektronik (*online*).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra, et al (2020) di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien, dimana terdapat 47 (74,6%) pasien yang menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* baik dan sebanyak 37 (58,7%) pasien menyatakan puas.

Berdasarkan hasil survey terhadap 15 pasien di poli mata RSUD SMC dengan karakteristik berbeda yakni 10 (66,67%) responden perempuan dan 5 responden laki-laki. Terdapat 8 (53,33%) responden yang bekerja dan 7 (46,67%) responden yang tidak bekerja. Pada tingkat pendidikan terdapat 6 (40%) responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada pendidikan dasar, 6 (40%) pendidikan menengah, dan 3 (20%) pada pendidikan tinggi, pasien yang merasa kurang puas sebanyak 3 (20%) dengan tingkat pendidikan tinggi. Pada jenis pendaftaran, terdapat 6 (40%) responden mendaftar secara *online*, 4 (40%) diantaranya merasa kurang puas dan mendaftar secara *offline* sebanyak 9 (60%) responden. Pada waktu tunggu, responden dengan waktu tunggu ≤ 60 menit sebanyak 7 (46,67%) responden dengan 2 (13,33%) responden merasa kurang puas, dan sebanyak 8 (53,33%) responden dengan waktu tunggu > 60 menit, 4 (26,67%) merasa kurang

puas. Berdasarkan hasil survey awal dapat diketahui bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan responden berdasarkan karakteristik pasien, jenis pendaftaran, dan waktu tunggu.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai “Hubungan Jenis Pendaftaran dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poli Mata Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara jenis pendaftaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien poli mata di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan jenis pendaftaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien poli mata di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus Penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan).
- b. Mengetahui hubungan jenis pendaftaran (*online* atau *offline*) dengan tingkat kepuasan pasien.

- c. Mengetahui hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien.

D. Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah hubungan jenis pendaftaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli mata RSUD Singaparna Medika Citrautama.

2. Lingkup Metode

Metode yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* artinya mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek atau pengumpulan data sekaligus dalam satu waktu (Notoatmodjo, 2014).

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan fokus peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran penelitian ini adalah pasien rawat jalan poli Mata RSUD SMC.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Agustus s.d Oktober tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Sebagai wadah dalam meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi peneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Poli Mata RSUD SMC.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan bahan bacaan bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Poli Mata RSUD SMC.

3. Bagi Rumah Sakit

Menjadi tambahan informasi dan bahan masukan bagi manajemen pelayanan rumah sakit mengenai kualitas pelayanan khususnya di poli mata dalam meningkatkan kepuasan pasien.