

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 dalam rangka menghadapi era globalisasi dan era masyarakat ekonomi asean (mea), pembangunan kesehatan adalah upaya untuk mendukung pembangunan nasional. Pembangunan Kesehatan pada dasarnya adalah investasi dalam pembangunan Sumber Daya Manusia yang Produktif secara sosial dan ekonomis, ini adalah upaya yang dilakukan oleh semua pihak di Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar masyarakat memiliki derajat kesehatan yang optimal. (Permenkes RI No 15 tahun 2022).

Upaya untuk mewujudkan pembangunan kesehatan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu salah satunya pelayanan prima dalam bidang kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk di rumah sakit. Didefinisikan sebagai institusi kesehatan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2021 yang mengatur penyelenggaraan bidang perumahasakitan.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif dari pemberi pelayanan (Mega, 2020).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada rumah sakit tidak hanya harus melengkapi fasilitas pelayanan medis dan sumber daya yang ahli

pada bidangnya contohnya Tenaga Medis tetapi juga harus memiliki fasilitas pendukung lainnya yang dapat diandalkan. Fasilitas pendukung seperti rekam medis yaitu pendaftaran. Petugas Administrasi berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan layanan, yang merupakan bagian penting dari memberikan pelayanan prima (Mohammad, 2022).

Pelayanan prima dirumah sakit juga disebut sebagai *service excellent* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas Rumah sakit untuk memenuhi harapan pengguna jasa Rumah Sakit bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Pelayanan prima tidak hanya mencakup memberikan kepuasan pelanggan dan perhatian, tetapi juga memenuhi keinginan pelanggan dengan cara yang baik (Mohammad, 2022).

Menurut penelitian, mempertahankan pelanggan lebih mudah daripada mencari pelanggan baru, dan ini akan mendorong rumah sakit terus meningkatkan pelayanannya, karena pelayanan primalah yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada setiap pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya atau perilaku sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Rahmatiq, 2020).

Pada kondisi ini terdapat peran penting dari seorang petugas pendaftaran pasien memiliki peran pendalam memberikan pelayanan, dimana petugas tersebut wajib memberikan pelayanan pendaftaran yang prima serta berkualitas, termasuk lamanya waktu dalam pelayanan administrasi yang harus dilakukan pasien saat melakukan pendaftaran (Rahmatiq, 2020).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap Rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus dapat mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu petugas administrasi sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif. Petugas melayani pasien dengan cepat, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab. Pihak rumah sakit memerlukan umpan balik yang baik dari masyarakat, yaitu tanggapan dan penilaian pasien, untuk membangun dan menjaga kualitas pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat dan untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pasien (Kuntoro, 2017).

Terdapat beberapa hasil penelitian yang merujuk pada pelayanan prima salah satunya Berdasarkan Penelitian oleh Mochammad Yogama Surya Mega (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima serta tidak terdapat pengaruh perhatian dan tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang paling berpengaruh yaitu pada variabel kemampuan yang mempengaruhi terhadap pelayanan prima.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan Pelayanan Prima salah satunya berdasarkan penelitian oleh Reski Dewi Pratiwi (2021) dengan

judul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Sikap (Attitude) dengan nilai $p=0,007$, perhatian (Attention) dengan nilai $p=0,001$, Tindakan (Action) dengan nilai $p=0,003$, Kemampuan (Ability) dengan nilai $p=0,001$, Penampilan (Appearance), dan Tanggung Jawab (Accountability) memiliki pengaruh terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang berpengaruh yaitu pada variabel Sikap dan Tindakan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan administrasi adalah masalah utama bagi lembaga kesehatan yang banyak bersaing karena mereka harus selalu menjaga kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan administrasi sebanding dengan pelayanan prima, maka pasien akan senang dan rumah sakit akan lebih baik.

Keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau adalah untuk memprediksi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah yang semakin rumit diakses. Disamping dengan memberikan pelayanan kesehatan, juga berfungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit Rujukan. Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad secara perlahan terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang akan diberikan, yang bertujuan untuk meningkatkan citra rumah sakit dan terus melakukan pengembangan dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan visi misi menjadi Rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional (Profile RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau).

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Daerah Arifin Achmad Tahun 2023

| Bulan | Jumlah Kunjungan |
|-----------------|------------------|
| Januari | 15.004 |
| Februari | 14.240 |
| Maret | 15.276 |
| Total Kunjungan | 44.520 |

(sumber : Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Tahun 2023).

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa rata-rata kunjungan 3 bulan terakhir yaitu 14.840 kunjungan, Pada bulan Januari sampai Maret mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada bulan januari sebanyak 15.004 pasien. Pada bulan februari jumlah kunjungan mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 14.240 pasien. Bulan Maret jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 15.276 pasien. Tempat Pendaftaran merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan yaitu wawancara tidak mendalam terkait pelayanan kepada 5 pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad, 3 pasien masih belum puas dengan pelayanan yang diterimanya Salah satu keluhan pasien adalah kurang senyum dan ramah pada saat pelayanan,dan lamanya pasien menunggu antrian, dan informasi yang diterima pasien mengenai alur daftar ataupun prosedur juga tidak lengkap sehingga banyak pasien bingung bagaimana prosedur berobat yang seharusnya,dan juga pada saat peneliti melakukan observasi bahwa ditemukannya anjungan pendaftaran mandiri yang terebengkalai.

Berdasarkan Latar Belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul yaitu, **“Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi Rumusan Masalah yaitu Adakah Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran dengan Kepuasan pasien di unit rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa sumber informasi dan membantu rumah sakit meningkatkan kinerja petugas dan pelayanan administrasi terutama pada hal pendaftaran sehingga mereka dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang berkualitas.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian dimasa akan datang, menambah wawasan para pembaca dan Menjadi bahan bacaan.

1.4.3 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan baru dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Prima pada Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di unit Rawat Jalan rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Desain Penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan alat ukur kuesioner yang diberikan kepada pasien pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan dilaksanakan pada tanggal 05 Juni-14 Agustus 2023.

Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dengan teknik Non-Probability Sampling yang hanya mencakup terhadap variabel yang digunakan pada penelitian ini mencakup terhadap Variabel Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pasien.

1.6 Penelitian Terkait

Adapun penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya dijelaskan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terkait

| Keterangan | Deskripsi | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|--|--|--|
| | Angela Huljannah (2023) | Mochammad Yogama Surya Mega,dkk (2020) | Luluk Susiloningtyas,dkk (2022) | Chamy Rahmatika, dkk (2020) | Reski Dwi Pratiwi,dkk (2021) | Geni Prayogi, (2018) |
| Judul | Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau | Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo | Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Ssakit Kabupaten Kediri | Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo | Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar | Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang) |
| Model Penelitian | Pendekatan Kuantitatif | Pendekatan Kuantitatif | Penelitian Deskriptif | Penelitian Analitik Cross Sectional | Penelitian Kuantitatif | Penelitian Kuantitatif |
| Variabel | Sikap, Kemampuan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab, Penampilan | kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima | Kualitas Pelayanan Prima tenaga Administrasi Kesehatan (Sikap, Perhatian, Tindakan ,kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab | Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab | Kepuasan, Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilann, Tanggung Jawab | Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab |

| | | | | | | |
|---------------|----------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Sampel | Sampel berjumlah 100 Pasien | Responden yaitu seluruh pasien rawat jalan | Sampel berjumlah 42 Responden | Sampel berjumlah 107 | Sampel berjumlah 397 | Responden yang berjumlah 100 |
| Tempat | RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau | Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo | Rumah Sakit Kabupaten Kediri | RSUD Sulthan Thaha Saifuddin Tebo | RSUD Labung Biji Makassar | PT. KAI Cabang Bandar Lampung |