**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan perkembangan teknologi. Rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, berkembang pula sarana pelayanan kesehatan.Rumah sakit merupakan suatu layanan masyarakat yang memberikan pelayanan medis rawat jalan maupun rawat inap yang meliputi kegiatan kuratif dan rehabilitatif.Fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan medis dan pelayanan penunjang.

Salah satu pelayanan rekam medis di rumah sakit adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang lebih dikenal loket pendaftaran pasien rawat jalan, sifat pelayanannya adalah administrasif (tertib, rapi, teliti dan cepat) serta rahasia (serah terima dokumen dari satu unit ke unit lain tidak boleh pasien atau keluarga tetapi oleh petugas.

Tugas dan fungsi TPPRJ adalah melakukan pendaftaran pasien rawat jalan, mencatat data dasar pasien kedalam berkas rekam medis, mendistribusikan berkas rekam medis ke masing-masing klinik.

Pada RS Aulia di TPPRJ dan TPPRI tempat pendaftaran dilakukan dalam 1 (satu) tempat yaitu tempat pendaftaran pasien.Dengan 5 petugas pendaftaran, diharap pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pendaftaran.

Untuk itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Tinjauan Tingkat Kepuasaan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan”

1. **Perumusan Masalah**

Banyaknya keluhan yang beraneka ragam di RS Aulia yang terkait terhadap pelayanan pendaftaran pasien, Maka dari itu penulis tertarik untuk membuat penelitian tentang “Tinjauan Tingkat Kepuasaan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan”.

1. **Tujuan Penelitian**
2. Tujuan Umum :

Mendapat gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Aulia

1. Tujuan Khusus :
2. Mengidentifikasi SPO pendaftaran pasien.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor ketidakpuasaan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.
5. **Manfaat Penelitian**
6. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasaan pasien terhadap pelayanan pendaftaran memberikan manfaat untuk pihak yang dijadikan objek penelitian.

1. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umumnya juga sebagai bahan referensi serta sebagai bukti bahwa penulis telah menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program DIII Perekam dan Informasi Kesehatan dan juga sebagai pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di bidang penelitian.

1. Bagi Penulis

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi penulis, tenaga rekam medis maupun mahasiswa Program DIII Perekam dan Informasi Kesehatan tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasaan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.