

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas. Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Herlambang, 2016).

Pada unit rekam medis terdapat beberapa pelayanan salah satunya Pendaftaran Rawat Jalan, Adapun pelayanan yang dilakukan meliputi tatacara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun di rawat yang merupakan dari suatu system prosedur pelayanan rumah sakit (dirjen yanmed, 2006). Pendaftaran Rawat Jalan Menurut Kepmenkes Nomor 1165 Tahun 2007 pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di puskesmas. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan disebut juga loket pendaftaran rawat jalan. TPPRJ adalah salah satu bagian dari unit rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan. Pendaftaran Rawat Jalan merupakan gerbang untuk pelayanan pelayanan pasien sehingga sangat berpengaruh kepada Kepuasan Pasien yang berarti suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien meliputi empat aspek diantaranya kenyamanan,

hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, kompetisi teknis petugas, dan Biaya.(Pohan, 2013).

Dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dalam (Atmaja, 2018) yaitu

- 1) Bukti langsung (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang disimpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2013) dengan judul “Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Pertama Medika Semarang Tahun 2014”, didapatkan bahwa 56,56% responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan (*reliability*), 54,54% responden puas dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan

tanggap, responden tidak puas sebanyak 10,10% dalam aspek prosedur pelayanan yang berbelit-belit (responsiveness), 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan, responden tidak puas sebesar 14,14% dalam aspek kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (assurance), 56,56% responden puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (*emphaty*), 58,58% pasien puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (tangible).

Puskesmas Sumberpucung merupakan salah satu ujung tombak untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Malang, sehingga masyarakat bisa merubah perilaku kurang sehat menjadi perilaku sehat. Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan di Puskesmas Sumberpucung pada tanggal 11 Juli 2022 diketahui bahwa puskesmas Sumberpucung merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan di daerah Sumberpucung yang menjadi kepercayaan warga Sumberpucung, hal ini diketahui berdasarkan letak wilayah demografi Sumberpucung yang berada dipinggiran kab malang, berdasarkan pada tingginya kepercayaan masyarakat yang dapat dilihat pada kunjungan bulan Juli yaitu 13.558 pasien, puskesmas Sumberpucung perlu untuk mempertimbangkan dan memprioritaskan kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sumberpucung.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien ditempat pendaftaran pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sumberpucung?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan di Tempat pendaftaran pasien Puskesmas Sumberpucung.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengkaji tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Tangibles* di Puskesmas Sumberpucung.
- b. Untuk mengkaji tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Reability* di Puskesmas Sumberpucung.
- c. Untuk mengkaji tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Responsivness* di Puskesmas Sumberpucung.
- d. Untuk mengkaji tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Assurance* di Puskesmas Sumberpucung.
- e. Untuk mengkaji tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Empathy* di Puskesmas Sumberpucung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan mampu dalam memberikan masukan dan saran dalam hal kepuasan pasien khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien.

- b. Bagi Peneliti Lain

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas

Diharapkan manajemen PKM bisa memberikan kepuasan klien di tempat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

- b. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan serta sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Akademik

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan proses belajar mengajar yang baik dan bermutu bagi mahasiswa.
- 2) Menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah.

