

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan, karena dengan kondisi sakit orang tidak dapat melakukan aktivitas dengan baik. Berbagai upaya kesehatan yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dari waktu ke waktu sebagai bentuk hak asasi manusia (Alif, *et al.* 2021).

Puskesmas berperan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama (masruroh, 2015). Upaya kesehatan tersebut di selenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Hatmoko, 2016).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien adalah tempat pelayanan awal pasien yang akan berobat, dan merupakan salah satu bentuk pelayanan medis pasien yang tentunya dapat memberikan pelayanan yang baik (Windu, 2015). Puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan tersebut yaitu berupa tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai bahan evaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien atau belum (Kuntoro, 2017).

Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Menyediakan formulir-formulir rekam medis dan folder dokumen rekam medis, memberi informasi

tentang pelayanan-pelayanan yang bersangkutan. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan upaya pelayanan kesehatan (Maulidah, 2019).

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar, maka puskesmas harus memperhatikan aspek mutu. Salah satu dari aspek mutu tersebut adalah kepuasan pasien. Mutu adalah apa yang di harapkan atau di tentukan oleh konsumen (Sari, *et al.* 2020).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Suliantoro, *et al.* 2022).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengidentifikasi melalui lima dimensi yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), bukti fisik (*Tangible*) (Herlambang 2016). Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas demi memenuhi dasar masyarakat, dengan pelayanan yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu Yesica (2022) di Puskesmas Pare Jawa Timur Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan di puskesmas pare secara normative sedah mencapai tingkat “Puas” tetapi masih harus ada peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional. populasi yang digunakan adalah semua yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di loket, yaitu sejumlah 100 pasien. Sanpel yang digunakan adalah 80 pasien yang dipilih random.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 November 2022 di Puskesmas Pandanwangi melalui wawancara kepada 5 pasien yang berkunjung, didapatkan hasil yaitu masih terdapat permasalahan dibagian pendaftaran yaitu, kurang ramahnya petugas pendaftaran dalam berkomunikasi dengan pasien, kurang puasnya pasien mengenai jadwal pelayanan yang kadang tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari permasalahan tersebut, bisa berdampak pada puskesmas seperti berkurangnya pasien yang berkunjung. Berdasarkan data yang diambil bahwa

kunjungan pasien pada bulan Agustus 2022 sebanyak 1803 kunjungan dan pada bulan September 2022 sebanyak 1783 kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa dari bulan Agustus hingga bulan September 2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Pandanwangi. Adapun cara untuk mengatasinya perlu adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan dengan berdasarkan untuk meninjau kepuasan pasien dibagian pendaftaran, menciptakan dan menjaga kualitas mutu pelayanan melalui suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian sehingga dijadikan sebagai bahan evaluasi.

Adanya penurunan jumlah kunjungan, peneliti termotivasi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi tingkat presentase kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*).

- c. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan dimensi daya tanggap (*Responsive*).
- d. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*).
- e. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan terutama terkait kemampuan petugas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Puskesmas Pandanwangi

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan saran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan rekam medis di Puskesmas Pandanwangi.

b. Manfaat Bagi Institusi

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan dan sebagai refrensi penelitian berikutnya bagi Civitas Akademika di ITSK dr.Soepraoen Malang khususnya untuk prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan berkaitan dengan manajemen mutu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran.

c. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat dijadikan bahan pembelajaran khusus bagi penulis, untuk mengaplikasikan dan menerapkan teori yang didapat terutama mengenai kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja agar mampu melaksanakan peran dan tugas sebagai perekam medis yang profesional.