

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 90, 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kawasan Terpencil Dan Sangat Terpencil. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, 2004. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di tingkat pertama. Puskesmas merupakan suatu bagian unit dari Dinas Kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan kesehatan serta bertanggung jawab dalam pembangunan kesehatan di suatu wilayah. Proses pelayanan kesehatan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran (P. I. Listyorini et al., 2022). Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan khususnya puskesmas (P. Listyorini, 2019). Oleh karena itu, tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus mengutamakan kepuasan pasien guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik.

Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, puskesmas harus melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu yang ditetapkan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah, 2022 secara umum berisikan tingkat layanan kesehatan bagi seseorang dan masyarakat yang

mampu menjadi peningkat iuran kesehatan secara maksimal, disampaikan dengan selaras pada standar layanan dan pengembangan ilmu pengetahuan terbaru serta sebagai pemenuhan hak dan kewajiban pasien. Menurut Pasuraman, terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang menjadi kunci dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, dan Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pada pelanggan (Dewi et al., 2021). Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah hal yang memperlihatkan besaran sempurnanya layanan kesehatan yang mampu melahirkan kepuasan dalam diri tiap pasien.

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Di unit rekam medis khususnya TPPRJ, kepuasan pasien dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diterima dari petugas karena TPPRJ merupakan tempat dimana pasien pertama kali diberikan pelayanan oleh puskesmas (Zulfiana et al., 2013). Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang dimana hasil tersebut didapat dari membandingkan penampilan atau pelayanan atau *outcome* yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian, tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Tempat pendaftaran pasien harus memberikan pelayanan terbaik, memiliki penampilan rapih dan berkomunikasi secara aktif guna mendukung pelayanan di Puskesmas (Yusran & Saimin, 2021).

Berbagai fakta menunjukkan bahwa kesehatan merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat. Saat ini di Indonesia khususnya kota-kota besar sudah merasakan perkembangan dan peningkatan taraf hidup masyarakat salah satunya pada bidang kesehatan. Oleh sebab itu, tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan yang terpadu dan bermutu. Pasien berharap agar petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka (Aminilia, 2018). Oleh karena itu, puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pasien demi terciptanya mutu pelayanan yang tinggi dari indikator kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Jelita, 2021 tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi SERVQUAL” menunjukkan bahwa hasil penelitian tiap dimensi dari 97 responden sebagian besar responden menyatakan puas pada dimensi *tangibles* (52,58%). Hal ini dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran, apabila situasi di loket pendaftaran sedang banyak pasien dan tidak kondusif, maka hal itu sangat berpengaruh terhadap petugas karena bingung dan kelelahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Lukita Sari et al., 2020 tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan” menunjukkan bahwa hasil penelitian tiap dimensi dari 100 responden sebagian besar responden menyatakan puas pada aspek kehandalan (*reliability*), yaitu 78,60% dan terendah terdapat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu 64,25%. Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sayegan.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Ansyori, 2023) tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran” menunjukkan bahwa hasil penelitian terhadap 94 responden sebagian besar menyatakan puas pada aspek kehandalan

(*reliability*), yaitu 77,7% dan terendah terdapat pada aspek empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*), yaitu 75,5%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon tanggal 15 November 2023 dengan mewawancarai petugas pendaftaran, diperoleh informasi terjadi beberapa kali komplain terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien yang menyebabkan pasien merasa tidak puas kepada petugas pendaftaran. Selain itu, pasien juga mengeluhkan petugas yang lambat dalam mendaftarkan pasien yang disebabkan petugas sudah lanjut usia serta petugas pendaftaran yang bersikap tidak ramah kepada pasien. Kepuasan pasien dapat menjadi pemicu bagi profesi tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Karena kepuasan pasien termasuk kedalam indikator mutu pelayanan kesehatan, sehingga apabila pasien merasa tidak puas maka akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di puskesmas tersebut. Mutu pelayanan yang menjadi permasalahan pada masalah diatas adalah jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Dari masalah tersebut diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti kembali mengenai mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk bahan peningkatan mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon khususnya pada unit rekam medis.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menambah wawasan terutama mengenai kemampuan petugas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas dan dapat digunakan pula sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan di unit rekam medis khususnya pada bagian pendaftaran.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber ilmu pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai kepuasan pasien serta dapat menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja di masa yang akan datang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Listyorini, P dan Rosella, L (2019).	Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Gajah Surakarta.	Penelitian Analitik Dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Variabel Bebas (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan Variabel Terikat (Kepuasan Pasien).	Perbedaan Tempat di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.
Aminilia, Sri Widodo (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017.	Penelitian Analitik Dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Tingkat Kepuasan Pasien, Dimensi Keandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan, Dimensi Empati dan Dimensi Bukti Fisik.	Perbedaan Tempat di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.
Listyorini, P. Pratiwi, P. Zuliana, N. Santoso, S. (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali.	Penelitian Kuantitatif Analitik Dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Mutu Pelayanan Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien.	Perbedaan Tempat di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.
Taekab, A. Suryawati, C. Kusumastuti, W. (2019)	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018	Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Mutu Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan Kepuasan Pasien.	Perbedaan Tempat di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Sari, A. Faiza, S. Nugroho, S. (2020)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan.	Penelitian Analitik Kuantitatif Dengan Pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Mutu Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan Kepuasan Pasien.	Perbedaan Tempat di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.