

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat atau biasa disebut dengan puskesmas adalah Unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puseksmas merupakan upaya untuk melindungi, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat agar tidak menggunakan kesehatan manusia dan sekitarnya. peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2017 Pasal 1, Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promosi dan pencegahan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi mungkin di wilayah kerjanya. (Dianti, 2017)

Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik dan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 24 Tahun 2022. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit dapat menjadi solusi untuk meminimalkan kendala yang terjadi pada rekam medis. Rekam medis elektronik merupakan suatu sistem yang memungkinkan penyimpanan data pasien secara digital, menggantikan metode tradisional berbasis kertas (Dwijosusilo & Sarni, 2018). Sistem ini mencakup informasi medis penting seperti riwayat kesehatan, diagnosis, perawatan, resep obat, dan hasil tes (Ridwan & Sari, 2021)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dapat mewujudkan perubahan sikap (*attitude change*) dengan individu yang turut serta dalam komunikasi. Tujuannya yaitu menawarkan kemudahan di dalam mengerti pesan yang ditanyakan antar pemberi penerima agar bahasa lebih mengerti, rinci, pengiriman, *feedback* secara melatih penggunaan bahasa non verbal dengan tepat. Cara supaya puskesmas mengembangkan mutu pemberian jasa.

Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan puskesmas dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas, Kualitas pelayanan puskesmas bisa dilihat melalui penampilan profesional petugas kesehatan, ketepatan dan efektifitas layanan, serta perasaan puas pasien. Perasaan puas pasien diputuskan oleh layanan umum, semacam layanan administrasi, tenaga kesehatan, obat-obatan, sarana dan fasilitas pelayanan di puskesmas. Hal yang dialami setiap pasien hari, rasa tidak puas yang dialami pasien seringkali diwujudkan dalam tindakan dan perlakuan tenaga kesehatan, seperti: kesulitan mencari dokter, pelayanan tenaga kesehatan yang terlambat, kurangnya komunikasi dan informasi dari dokter, ketidakpedulian dan kemudahan memperoleh komunikasi dan informasi menempati peringkat tertinggi dalam persepsi perasaan puas pasien. Puskesmas harus memenuhi kebutuhan pasien dalam pengobatan, administrasi dan kinerja yang tepat dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien di institusi medis tergantung pada bagaimana institusi pelayanan medis memberikan pelayanan, jika masih ada layanan yang tidak mencukupi kebutuhan pasien maka kepuasan pasien masih belum memenuhi standar (Pebriani, 2018).

Petugas Pendaftaran menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan kepuasan pasien, karena kinerja mereka akan mempengaruhi persepsi pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan.

Menurut Tubs dan Moss komunikasi dikatakan efektif apabila yang mengirim pesan komunitor berhasil menjalankan penyampaian pesan sesuai dengan yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan sesuai dengan yang ingin disampaikan oleh pengirim pesan komunitor bisa dipahami dan ditangkap, (oleh penerima). Komunikasi efektif terwujudnya jika ada dukungan kegiatan roleplaying melalui diskusi, membentuk kelompok kecil serta melalui materi pembelajaran yang berkaitan. (suhaila, 2017)

Pelayanan yaitu suatu tindakan diberikan oleh satu pihak yang lainnya. Sebenarnya tidak terwujud serta tidak berdampak pada kepemilikan. Menurut Lovelock pelayanan/jasa bisa dikelompokkan dalam kriteria. Sebagai berikut: didasarkan pada sifat kegiatan jasa, didasarkan pada teknik pemberian jasa. Perawat yang bertugas selalu berkaitan dengan pasien perlu mempunyai banyak keterampilan, contohnya ialah keterampilan interpersonal diartikan keterampilan didalam berkomunikasi bersama pasien. (Mulyana et al., 2023)

Kinerja karyawan merupakan sesuatu yang memiliki peranan penting dalam hal produktivitas dan kesuksesan suatu kegiatan organisasi dikarenakan keefisienan pegawai sangatlah penting untuk perkembangan suatu kegiatan tempat kerja, Berdasarkan dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangatlah luar biasa dampaknya dan sangat perlu untuk adanya penetapan metode evaluasi serta keterlibatan dalam mengembangkan usaha baik dari sisi yang baik maupun kurang baik agar dapat mengurangi adanya hambatan-hambatan manajemen dengan sangat lancar. (Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, 2016)

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas dalam menghadapi perkembangan teknologi kesehatan. Terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu : *Realibility, tanginles, responsiveness, assurance, dan empathy*. Salah satu upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. (ARTAMEVIAH, 2022)

Ketersediaan kotak saran bagi pelanggan menjadi prioritas kedua yang perlu diperbaiki oleh pihak perusahaan, ketersediaan kotak saran harus menjadi perhatian perusahaan dengan slalu menyediakan kotak saran tersebut atau bahkan menambahkan kotak saran dan menempatkannya di beberapa titik yang mudah dijangkau agar pelanggan dapat memberikan masukan kepada perusahaan mengenai keluhan yang mereka alami.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kevin Effendi, Stella Junita 2019 di Puskesmas Mutiara menunjukkan bahwa semua dimensi dalam kategori baik dengan rincian: dimensi *realibility* sebanyak 82%, dimensi

responsiveness sebanyak 82%, dimensi *assurance* sebanyak 83%, dimensi *empathy* sebanyak 81%, dimensi *tangible* sebanyak 81%.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan Eninurkhatun, Suryoputro (2017) di Puskesmas Duren dan puskesmas Bergas kabupaten semarang menunjukkan bahwa Puskesmas duren dan Puskesmas Bergas kabupaten semarang merupakan dua puskesmas yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan paling tinggi dari 13 (Tiga Belas) Puskesmas di kabupaten semarang dengan hasil kepuasan menunjukkan masih terdapat kategori kurang puas pada dimensi *relibility* sebanyak 79,36% dimensi *responsiveness* sebanyak 77% dan dimensi *assurance* sebanyak 79%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Tanggal 21 Januari 2025 dari 10 Responden dan 15 pertanyaan di dapatkan 7 pertanyaan dengan hasil 46.6% tidak puas dan 55,4% puas di pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kersanagara.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran pada tingkat kepuasan pelayanan pasien terhadap petugas pendaftaran di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya pada Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

Adapun untuk tujuan khusus adalah:

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, alamat.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi *tangible*.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi *reliability*.
- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi *responsiveness*.
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi *assurance*.
- f. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat Pendaftaran Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya berdasarkan dimensi *empathy*.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Puskesmas Kersanagara

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tentang pentingnya tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

2. Bagi Institusi pendidikan

Dapat dijadikan materi pembelajaran yang berguna untuk memperdalam pemahaman dibidang pelayanan pada Pelayanan dan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi mahasiswa.

3. Bagi peneliti

Sebagai menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan terkait kepuasan pasien di rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran serta untuk bekal ketika sudah memasuki dunia kerja sebagai perekam medis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Hirza ainin nur,icca narayani pramudaningsih (2024)	Kepuasan layanan untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan di rumah sakit karisidenan pati	<ol style="list-style-type: none"> Persamaannya yaitu membahas terkait kepuasan pasien Persamannya dalam penggunaan metode penelitian kuantitatif Persamaannya menggunakan metode deskriptif 	<p>Perbedaan dalam penelitian ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pada tempat penelitian sebelumnya dilakukan di rumah sakit pati sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan di puskesmas Kersanagara Penelitian yang dilakukan Hirza ainin nur dan ica narayani menggunakan teknik sampel <i>purposive accidental</i>

				terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu menggunakan teknik sampel <i>accidental sampling</i>
Echa lisamanda titania,rizky asmaul husnah (2018)	Kepuasan pada pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas	1. Pada persamannya yaitu membahas terkait kepuasan pasien terhadap kualitas layanan 2. Persamannya yaitu teknik pengumpulan datanya dengan cara observasi	Perbedaannya yaitu :	1. Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan pada penelitian yang selanjutnya menggunakan metode kuantitatif 2. Penelitian sebelumnya membahas terkait kolaborasi antar profesi untuk

				meningkatkan kualitas pada pelayanan
				3. Penelitian sebelumnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode wawancara sedangkan metode yang digunakan selanjutnya menggunakan metode dengan mengisi kuesioner

Yesica Putri (2020)	Aprillia Oktober	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di puskesmas di jawa timur.	1. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu memakai lembar kuesioner 2. Membahas mengenai kepuasan di tempat pendaftaran rawat jalan 3. Menggunakan variabel univariat	1. Penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian observasional, terdapat perbedaan dengan penelitian yang saya gunakan yaitu menggunakan
---------------------	------------------	---	--	---

jenis penelitian
deskriptif

2. Penelitian yang
dilakukan
sebelumnya
terdapat
perbedaan
waktu
penelitian yaitu
pada tahun
2018 dan
tempat
penelitian yaitu
di puskesmas
jawa timur,
sedangkan
penelitian yang
saya lakukan
dengan waktu
penelitian yaitu
tahun 2024 di
Puskesmas
Kersanagara
-