

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah tanggung jawabnya.<sup>1</sup> Puskesmas umumnya hanya menyediakan layanan rawat jalan, mengingat fungsinya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Namun, beberapa puskesmas juga menawarkan pelayanan rawat jalan disertai rawat inap, tergantung pada area atau wilayah kerjanya.<sup>2</sup> Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan yang optimal di puskesmas, SDMK diharapkan dapat bekerja secara optimal dan efisien dalam memberikan layanan.<sup>3</sup> Pelayanan di puskesmas, khususnya pada pendaftaran pasien rawat jalan, yang baik dan memuaskan akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pada pasien.<sup>4</sup> Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah pintu utama pelayanan di fasilitas kesehatan, yang berfungsi untuk menerima pasien rawat jalan serta melakukan pencatatan pendaftaran pasien yang akan mendapatkan layanan medis.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan berasal dari perbandingan tentang apa yang konsumen rasakan yaitu ekspektasi mereka dengan persepsi konsumen tentang kinerja perusahaan yang menyediakan jasa<sup>6</sup>. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan kesehatannya rendah maka pasien akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini mempengaruhi jumlah kunjungan pasien dan pindahnya pasien ke fasilitas layanan kesehatan lain<sup>6</sup>. Kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: Bukti langsung (*tangible*) seperti penampilan fisik, penampilan staf dan kesesuaian alat yang digunakan pada pelayanan. Keandalan (*reliability*) kesesuaian pelayanan, kepedulian atau perhatian puskesmas terhadap pasien, ketepatan waktu dalam pelayanan. Ketanggapan (*responsiveness*) kecepatan, ketepatan, kesiapsiagaan, dan kemauan memenuhi kebutuhan pasien merupakan ciri-ciri puskesmas yang responsif. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan untuk menanamkan rasa percaya diri terhadap pelayanan puskesmas tergantung pada keahlian dan keramahan petugasnya. Empati (*empathy*) mengacu pada ketertarikan tulus fasilitas kesehatan terhadap kesejahteraan pasiennya dan kepedulian serta perhatian yang ditunjukkan karyawannya terhadap pasien tersebut. Kebahagiaan pasien dapat dilihat sebagai ukuran kualitas pelayanan kesehatan<sup>7</sup>.

Menurut penelitian yang dilakukan Ipana Jayanti, et al (2021) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021” didapatkan hasil kualitas pelayanan menggunakan pengukuran *SERVQUAL* dengan kualitas pelayanan sebesar (54%) tidak baik, dengan masing-masing dimensi bukti fisik (61,0%), kehandalan (52,0%), daya tanggap (56,0%), jaminan (67,0%), dan empati (69,0%). Dan penelitian yang dilakukan Leni Karunia Septiani, et al (2022) tentang “Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar” didapatkan hasil kualitas pelayanan menggunakan *service quality* sebesar (42,7%) tidak baik, dengan masing-masing dimensi bukti fisik (72,9%), kehandalan (61,5%), daya tanggap (84,4%), jaminan (35,4%), dan empati (52,1%). Dari dua jurnal diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih tergolong tidak baik. Dilihat dari dimensi empati (69,0%), yang tercemin dari sikap petugas, serta daya tanggap (84,4%), yang terlihat dari waktu tunggu diloket pendaftaran tidak sebentar.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kedawung pada tanggal 21, September 2024 melalui mewawancarai singkat dengan petugas, diperoleh informasi bahwa masih terjadi beberapa kali komplain atau masih didapatkan komplain di bagian pendaftaran terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rawat jalan. Pasien menyatakan bahwa petugas yang sering melewatkan nomor antrian atau tidak disebut nomor antriannya. Selain itu petugas rekam medis yang bertugas di pendaftaran rawat jalan menyatakan bahwa belum pernah dilakukan analisis terkait kualitas pelayanan di pendaftaran rawat jalan.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan pendaftaran rawat jalan dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *SERVQUAL* di Puskesmas Kedawung Tahun 2025”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *SERVQUAL* di Puskesmas Kedawung Tahun 2025?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan metode *servqual* di puskesmas kedawung tahun 2025

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari bukti fisik (*tangibles*) di Puskesmas Kedawung.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Kedawung.
- c. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Kedawung.
- d. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari jaminan (*assurance*) di Puskesmas Kedawung.
- e. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari empati (*emphathy*) di Puskesmas Kedawung.

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan petugas, terutama di bagian pendaftaran.

##### 2. Bagi Intitusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi pembelajaran untuk memperluas pengetahuan, khususnya terkait kompetensi petugas dalam mencapai.

##### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai alat pengembangan wawasan dan pengalaman praktis mengenai kualitas layanan, serta dapat dijadikan bekal pengetahuan untuk menghadapi tantangan profesional di waktu yang akan datang.

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
I Luh Santi Pratiwi. Made Karma Maha Wiraja. Putu Ayu Laksmi. (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur	Deskriptif Kuantitatif dengan desain cross sectional	Kualitas pelayanan dengan SERVQUAL	Waktu, dan tempat penelitian
Leni Kurnia Septiani. Nanda Aula Rumana. Deasy Rosmala Dewi. Noor Yulia (2022)	Tinjauan Kualitas Pelayanan Pasien JKN Non PBI di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan	Waktu dan tempat penelitian

<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Letak Perbedaan</b>
Ipana Jayanti. Lilis Suryani. Dian Eka Anggreny. (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021 Probolinggo	Deskriptif Kuantitatif dengan desain cross sectional	Kualitas Pelayanan	Waktu, dan lokasi penelitian
Merry, C. Renny, L. Novi, B. (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Waktu dan lokasi penelitian
Desi Ratnasari. Misnaniarti. Yuanita Windusari (2019)	Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019	Deskriptif Kuantitatif dengan desain cross sectional	Kualitas pelayanan	Waktu, dan lokasi penelitian

