

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.¹ Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek dalam pemberian layanan, termasuk proses pendaftaran pasien.² Pendaftaran merupakan tahap awal interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan dan menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi mereka terhadap mutu layanan secara keseluruhan.³ Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran yang cepat, tertib, dan ramah menjadi elemen krusial dalam menjamin pengalaman pasien yang positif.

Sebagai unit pelaksana teknis di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Layanan ini mencakup Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang terdiri dari aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.⁴ Salah satu upaya peningkatan mutu layanan yang dilakukan adalah optimalisasi system pelayanan pendaftaran pasien.

Tempat pendaftaran pasien merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di puskesmas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan penuh tanggung jawab.⁵ Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan

medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu puskesmas berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien.⁶

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien.⁷ Pelayanan dapat dianggap berkualitas jika mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen, sehingga menghasilkan kepuasan. Tetapi, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka hal tersebut dapat mengakibatkan ketidakpuasan.⁸ Kepuasan pasien merupakan aspek integral dalam upaya penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tak terpisahkan dari evaluasi mutu layanan kesehatan. Sebagai konsekuensi dari pemahaman ini, dimensi kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu komponen penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.. Secara teori, kualitas pelayanan kesehatan tercermin dalam berbagai dimensi yang menjadi indikatornya. Dimensi tersebut meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁹

Dikutip dari penelitian Jihan Natassa dan Silvia Sri Dwijayanti (2019) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Siak tahun 2018. Analisis bivariate menunjukkan bahwa variable *Tangible* (Bukti Fisik) *p-value* 0,003, *Reliability* (Keandalan) *p-value* 0,044, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) *p-value* 0,001, *Assurance* (Jaminan) *p-value* 0,037, dan *Empathy* (Empati) *p-value* 0,002 memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menegaskan pentingnya memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.¹⁰

Pada hasil penelitian Lisna Maulina (2019) menunjukkan bahwa hanya dua faktor, yakni *Responsiveness* *p-value* 0,000 dan *Empathy* *p-value* 0,000 yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Sementara itu, faktor *Tangible* *p-value* 0,125, *Reliability* *p-value* 0,285, dan *Assurance* *p-value* 0,702) tidak menunjukkan hubungan signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketanggapan dan empati petugas kesehatan merupakan determinan penting kepuasan pasien.¹¹

Puskesmas Kejaksan, sebagai salah satu Puskesmas di wilayah Kota Cirebon yang telah terakreditasi paripurna. Predikat akreditasi paripurna ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kejaksan telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan secara nasional, termasuk dalam pelayanan pendaftaran pasien. Dengan rata-rata kunjungan bulanan tahun 2024 mencapai 4068 kunjungan pasien. Namun, Puskesmas Kejaksan menghadapi tantangan besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam beberapa pengalaman yang dialami oleh sebagian pasien mengatakan bahwa pelayanan sangat lama dan kurang ramah terhadap pasien sehingga perlu dievaluasi kembali kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.¹²

Peneliti memandang penting untuk melakukan kajian terkait kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Kejaksan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana lima dimensi mutu pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Puskesmas Kejaksan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini juga dianggap relevan mengingat pentingnya peran pendaftaran dalam memberikan pelayanan yang optimal di tengah tingginya volume kunjungan pasien. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Kejaksan dan mengkaji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih

efisien dan ramah pasien, serta menjadi acuan bagi puskesmas lain dalam implementasi pelayanan yang optimal.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat ditarik kesimpulan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025 berdasarkan 5 dimensi mutu (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*).
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.
- c. Mengetahui hubungan masing – masing dimensi mutu pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.
- d. Mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Peneliti :

- a. Menyediakan data mengenai mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien.

- b. Membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai mutu pelayanan.
- 2. Untuk Instansi :
 - a. Peningkatan mutu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien di Puskesmas.
 - b. Optimalisasi pelayanan pendaftaran di Puskesmas.
- 3. Untuk Institusi :
 - a. Memberikan dan menyediakan data untuk penelitian dan studi kasus yang relevan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Cynthia Sisilia Toliaso, Chreisye K.F. Mandagi, Febi K. Kolibu (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado	Deskriptif analitik	Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien	Waktu, tempat penelitian, dan metode penelitian.
2.	Lisna Maulina, T. Abdul Madjid, Indira Chotimah (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Analisis deskriptif	Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien	Waktu, tempat, dan variable penelitian.
3.	Emi Elliya Astutik, Achmad	Hubungan Mutu Pelayanan	Survey analitik dengan	Variabel Bebas : mutu pelayanan	Waktu, tempat, metode

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Efrizal Amrullah, Said Madijanto (2020)	Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Rawat Jalan	pendekatan Cross Sectional	Variabel Terikat : tingkat kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan	pengambilan sampel.
4.	Ariella Pasalli , Arny Arsy Patattan (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal	Observasional analitik	Mutu pelayanan, kepuasan pasien	Waktu, tempat, teknik pengambilan sampling
5.	Nurul Wahyu Anggraeni, Trismianto Asmo Sutrisno, Sri Sugiarsi (2024)	Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Online pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung	Analitik kuantitatif dengan desain cross sectional	Mutu pendaftaran online, kepuasan pasien	Waktu, tempat, variable, dan metode penelitian