

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang dan bagian penting dari kesejahteraan dan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif dari penyedia layanan kesehatan.¹

Menetapkan bahwa puskesmas adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dan individu, dengan fokus utama pada tindakan promotif dan preventif untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang seoptimal mungkin di wilayah kerjanya.²

Tugas mutu adalah untuk mengukur tingkat kesempurnaan layanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat pasien tetap setia kepada puskesmas, sangat penting untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pasien. Kebutuhan pasien sangat memengaruhi bagaimana layanan dilihat orang. Oleh karena itu, penilaian pelayanan yang baik harus berasal dari dua pihak: penyedia layanan dan pasien.³

Persepsi pasien sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Karena pandangan mereka tentang layanan kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan persepsi mereka tentang layanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan dan motivasi utama bagi puskesmas untuk melakukan perubahan menuju arah yang lebih baik.³

Untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan yang terus meningkat dan berkelanjutan, puskesmas perlu melakukan evaluasi dan pengukuran mutu secara rutin berdasarkan indikator yang telah ditetapkan secara nasional. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di puskesmas

adalah tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, disebutkan bahwa mutu layanan harus mampu mendorong pencapaian kualitas kesehatan masyarakat secara optimal. Pelayanan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban pasien. Dalam konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, terdapat lima dimensi utama yang menjadi tolok ukur dalam memberikan layanan yang berkualitas, yaitu: bukti fisik (tangible) yang meliputi kondisi fasilitas, perlengkapan, dan tampilan petugas; keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat, akurat, dan sesuai janji; ketanggapan (responsiveness), yakni kesigapan petugas dalam membantu pasien; jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan petugas; serta empati (empathy), yang mencerminkan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi harapan dan menciptakan kepuasan bagi setiap pasien yang menerima pelayanan tersebut.¹

Secara umum, kepuasan atau ketidakpuasan pasien muncul sebagai hasil dari perbedaan antara harapan yang dimiliki dengan kualitas pelayanan yang dirasakan. Karena Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan titik awal interaksi pasien dengan puskesmas, maka cara petugas memberikan pelayanan di unit ini sangat berpengaruh terhadap persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan, khususnya di bagian rekam medis. Kepuasan pasien sendiri dapat diartikan sebagai kondisi emosional yang timbul setelah pasien membandingkan antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang benar-benar mereka alami, baik dari sisi proses pelayanan, hasil, maupun cara penyampaian. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan sangat ditentukan oleh seberapa besar kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan awal pasien. Untuk menunjang mutu pelayanan puskesmas

secara keseluruhan, unit pendaftaran perlu memberikan pelayanan yang optimal, menjaga kerapian penampilan petugas, serta menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien.¹

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kunci utama dalam mewujudkan kepuasan pasien. Kepuasan tersebut timbul dari perasaan yang dialami pasien setelah memperoleh layanan, yang kemudian dibandingkan dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memenuhi nilai-nilai yang diinginkan pasien serta menetapkan standar mutu yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku pasien perlu dikaji berdasarkan bagaimana mereka merespons layanan yang diberikan. Menurut Sabarguna, kualitas layanan yang diterima pasien sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Dalam hal ini, petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berperan penting sebagai penghubung awal antara pasien dan fasilitas pelayanan. Petugas dituntut untuk mampu mencatat dan menghimpun data pasien secara cepat dan akurat, guna menciptakan pelayanan yang efisien dan memuaskan. Penerapan sistem informasi yang baik juga dapat membantu meminimalkan kesalahan pencatatan serta mempercepat alur pelayanan secara keseluruhan.⁴

Berdasarkan temuan peneliti, layanan pendaftaran di Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon, mendapatkan sejumlah tanggapan negatif dari pasien, khususnya terkait lamanya waktu tunggu. Hal ini mencerminkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di bagian pendaftaran. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan kualitas keseluruhan layanan puskesmas, mengingat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Dalam kondisi tersebut, terdapat dua aspek utama dari mutu pelayanan yang perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan, yaitu jaminan (assurance)—yang mencakup rasa aman, kompetensi, dan kepercayaan terhadap petugas, serta daya

tanggap (responsiveness)—yang mencerminkan kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani kebutuhan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan di unit pendaftaran pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon, khususnya di bagian rekam medis.

B. Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon.

2. Tujuan khusus

- a. Menganalisis karakteristik responden berdasarkan umur dan pendidikan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon.
- b. Memperoleh gambaran mutu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon.
- c. Memperoleh gambaran mengenai Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon.
- d. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan data pendaftaran pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam menentukan elemen pelayanan mana yang perlu diperbaiki di loket pendaftaran rawat jalan. Akibatnya, layanan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon, dapat ditingkatkan secara signifikan.
- b. Untuk petugas loket pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon, diberikan informasi tentang kebutuhan pelatihan dan pengembangan kompetensi.

2. Bagi Pasien

- a. Pengalaman pasien di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon akan lebih baik dan mereka akan lebih puas.
- b. Tingkat kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon.

3. Bagi peneliti dan Institusi

Selain memberikan data empiris yang relevan tentang kondisi pelayanan di UPTD Puskesmas Sindang Jawa, Kabupaten Cirebon, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian mendatang yang berfokus pada kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul peneliti	Metode paneliti	Variable peneliti	Letak perbedaan
Sari, A.	Pengaruh	Penelitian	Mutu Pelayanan	Perbedaan
Faiza, S.	Mutu	Analitik	(<i>Tangible</i> ,	Tempatdi
Nugroho, S.	Pelayanan	Kuantitatif	<i>Reliability</i> ,	Puskesmas
(2020)	Terhadap	Dengan	<i>Responsiveness</i> ,	sindang jawa
	Kepuasan	Pendekatan	<i>Assurance</i> , dan	Kabupaten
	Pasien	<i>Cross</i>	<i>Empathy</i>) dan	Cirebon.
	Pendaftaran	<i>Sectional</i> .	Kepuasan	
	Rawat Jalan		Pasien.	
	Puskesmas			
	Sayegan.			
Listyorini, P dan Rosella, L (2019).	Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Gajahan Surakarta	Penelitian Analitik Dengan Pendekatan Cross Sectional.	Variabel Bebas (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan Variabel Terikat (Kepuasan Pasien).	Perbedaan Tempatdi Puskesmas sindang jawa Kabupaten Cirebon.

Afifah Novia Primastuti, Sri Sugiarsi, Sri Mulyono	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Pendekatan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganya	Penelitian Analitik Dengan Pendekatan Cross Sectional.	Mutu Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) dan Kepuasan Pasien.	Perbedaan Tempat di Puskesmas sindang jawa Kabupaten Cirebon.
Guna Phantiasa, Leni Wijaya	Pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pelaju, Palembang, pada tahun 2019.	Penelitian Analitik Kuantitatif Dengan Pendekatan Cross Sectional.	Variable independent dan dependen	Perbedaan Tempat di Puskesmas sindang jawa Kabupaten Cirebon.