

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan primer yang dikelola langsung oleh pemerintah daerah via Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Fasilitas ini berfungsi sebagai roda penggerak utama dalam menyukseskan program pembangunan kesehatan di tingkat wilayah. Fokus utamanya yaitu untuk melindungi, memelihara, dan meningkatkan kesehatan masyarakat, baik pada tingkat individu maupun lingkungan sekitar. Merujuk pada Permenkes No 19 Tahun (2024), kategori Puskesmas masuk sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang mengintegrasikan layanan kesehatan perorangan serta upaya kesehatan masyarakat. Roda pelayanan di institusi ini difokuskan pada tindakan pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif) demi mencapai standar kesehatan masyarakat yang maksimal.

Kegiatan promotif merupakan upaya peningkatan kesehatan masyarakat melalui edukasi, pemberdayaan, serta Langkah-langkah yang mendorong perubahan perilaku dan lingkungan agar lebih sehat, seperti penyuluhan Kesehatan dan penerapan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) (Notoatmodjo, 2012). Sementara itu, kegiatan preventif berfokus pada pencegahan terjadinya penyakit dan komplikasinya melalui deteksi dini, imunisasi, skrining kesehatan, serta pengendalian faktor risiko (Azwar, 2010). Kedua bentuk pelayanan ini menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan primer di Puskesmas, karena bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh melalui upaya yang bersifat antisipatif dan berkelanjutan (Kemenkes RI, 2019). Dengan terlaksananya kegiatan promotif dan preventif secara optimal, diharapkan angka kesakitan dapat ditekan, kualitas hidup masyarakat meningkat, dan beban pembiayaan kesehatan dapat diminimalkan. Keberhasilan layanan promotif dan preventif perlu didukung oleh sistem administrasi dan

pencatatan kesehatan yang baik agar setiap layanan dapat tercatat secara akurat dan berkesinambungan. Hal ini menjadi alasan pentingnya penerapan teknologi informasi kesehatan seperti Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai penunjang proses pelayanan di Puskesmas.

RME atau Rekam Medis Elektronik ialah media pencatatan digital berbasis komputer yang berfungsi mengorganisasi informasi data medis pasien secara terstruktur. Melalui RME, berbagai data seperti identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan medis, hingga terapi dapat tersimpan secara aman dan terintegrasi, sehingga tenaga kesehatan dapat mengaksesnya dengan mudah sesuai kewenangannya. Penerapan RME bertujuan meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mutu pelayanan kesehatan, serta keselamatan pasien, sekaligus meminimalkan kesalahan akibat pencatatan manual. Di Indonesia, implementasi RME berlandaskan Permenkes Nomor 24 Tahun (2022) tentang Rekam Medis sebagai upaya mendukung langkah transformasi digital kesehatan menuju Satu Data Kesehatan Nasional (Permenkes No 24, 2022). Dengan adanya sistem ini, fasilitas kesehatan diharapkan penyediaan layanan yang lebih responsif, tepat, serta berkelanjutan diharapkan dapat diwujudkan oleh fasilitas kesehatan guna mengoptimalkan pengalaman pasien. Salah satu bagian pelayanan yang sangat merasakan manfaat dari penerapan RME adalah pelayanan pendaftaran rawat jalan, karena proses pencatatan data pasien menjadi lebih efektif dan mampu mengurangi kendala administrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan tahap awal yang akan dilalui pasien ketika berkunjung ke fasilitas kesehatan. Pada tahap ini, Pelayanan yang diberikan sangat cepat, tepat, akurat, ramah, serta jelas karena sangat berpengaruh dalam membentuk kesan awal pasien. Kesan positif tersebut berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur salah satunya melalui tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kepuasan tersebut berdampak langsung terhadap loyalitas pengguna layanan, reputasi fasilitas, serta

efisiensi tata kelola manajemen di Puskesmas (Supriyanto & Ernawaty, 2018).

Dalam suatu fasilitas pelayanan Kesehatan, Keberhasilan layanan di fasilitas kesehatan ditentukan oleh kualitas tenaga kerjanya. Kinerja dari staf tersebut dinilai dari sejauh mana mereka mampu mencapai target tugas dan tanggung jawab sesuai standar resmi, yang mencakup parameter mutu, kuantitas hasil kerja, kecepatan penyelesaian, serta aspek kolaboratif. Mangkunegara (2021) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi, dimana kemampuan mencakup pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki, sedangkan motivasi berkaitan dengan dorongan internal maupun eksternal untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik (Mangkunegara, 2021). Dalam lingkup pelayanan kesehatan, Kualitas pelayanan serta pengalaman pasien sepanjang menerima perawatan sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas kesehatan yang memegang peran krusial. Oleh sebab itu, staf di bagian pendaftaran rawat jalan diwajibkan menyajikan pelayanan yang responsif, akurat, komunikatif, dan ramah, karena performa yang optimal ini mampu mendongkrak kepercayaan sekaligus kepuasan pasien. Dengan demikian, Pemantauan dan penilaian kinerja petugas pendaftaran rawat jalan secara berkesinambungan perlu dilakukan sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan agar tetap sejalan dengan standar yang diharapkan. Hal ini menjadi penting mengingat keberhasilan proses pelayanan di tahap awal akan mempengaruhi kepuasan pasien selama menerima layanan kesehatan secara keseluruhan.

Menurut teori *SERVQUAL*, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Jika kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kepuasan pasien dapat tercapai. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka pasien cenderung tidak puas yang dapat berdampak pada penurunan kepercayaan terhadap puskesmas (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Kepuasan pasien menggambarkan sejauh mana pasien menerima dan menilai pelayanan kesehatan yang mereka terima di suatu fasilitas.

Melalui indikator ini, dapat diukur kesesuaian antara layanan yang didapatkan dengan ekspektasi pasien, yang meliputi aspek keandalan petugas dalam berkomunikasi, mutu pelayanan, efisiensi waktu, kenyamanan atmosfer lingkungan, hingga output perawatan yang dirasakan langsung. Kepuasan pasien merupakan tanda penting dalam mengukur kualitas layanan karena pasien yang senang biasanya lebih bersedia bekerja sama dalam menjalani pengobatan, lebih percaya kepada petugas kesehatan, dan cenderung kembali menggunakan layanan tersebut (Pohan, 2017).

Ketidakpuasan pasien muncul ketika layanan kesehatan yang diterima tidak memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Kondisi ini dapat dipicu oleh berbagai hal, seperti penumpukan pasien, komunikasi yang kurang efektif, waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, keterbatasan sarana dan prasarana, atau hasil pelayanan yang dirasa tidak memberikan perbaikan pada kondisi pasien. Ketidakpuasan tersebut dapat mengurangi tingkat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan, menurunkan kepatuhan dalam menjalani pengobatan, serta berdampak negatif pada citra dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Azwar, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di puskesmas baregbeg pada tanggal 13 November 2025 melalui wawancara dengan dua informan, yaitu Kepala Puskesmas dan Penanggung Jawab Rekam Medis, ditemukan beberapa keluhan terkait pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg. Salah satu permasalahan yang sering terjadi yaitu adanya penumpukan pasien pada jam-jam tertentu yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi cukup lama. Selain itu, Beberapa pasien juga mengeluhkan sikap sebagian petugas yang dinilai kurang ramah, kurang senyum, serta terkadang memberikan informasi dengan nada yang kurang jelas sehingga menambah ketidaknyamanan selama proses pendaftaran. meskipun pasien telah memperoleh nomor antrian, pemanggilan terkadang tidak sesuai urutan sehingga menimbulkan kebingungan. Pasien juga melaporkan bahwa waktu tutup pelayanan kadang lebih cepat dari jadwal yang tertera pada informasi publik. Temuan ini sejalan dengan hasil survei langsung peneliti ke Puskesmas Baregbeg, di

mana beberapa responden mengonfirmasi adanya penumpukan pasien dan lamanya waktu tunggu pelayanan, memperlihatkan bahwa masalah tersebut bersifat nyata dan dialami langsung oleh pasien, bukan hanya opini daring. Kondisi ini dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan dan berpotensi menurunkan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis. Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pasien.

B. Rumusan Masalah

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis berdasarkan dimensi: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Bukti fisik (*tangible*) ?“

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

“Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis.”

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan (*reliability*) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Baregbeg

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, serta kedisiplinan petugas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi pembelajaran serta menambah literatur pada bidang manajemen pelayanan kesehatan dan penelitian serupa di masa mendatang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan praktis peneliti di lapangan serta memperkaya literatur personal mengenai indikator pendukung kepuasan pasien pada sektor kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Supandi & Imanuddin (2020)	<i>Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran</i>	Fokus pada pelayanan pendaftaran	Lokasi berbeda (Kabupaten Tangerang).

	<i>dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2020</i>	rawat jalan di puskesmas; menggunakan indikator kepuasan pasien.	Penelitian ini di Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis dan mencakup lima dimensi SERVQUAL lengkap.
Arnis et al. (2022)	<i>Factors Affecting the Level of BPJS Patient Satisfaction with the Quality of Outpatient Services in Puskesmas Tanjung Rejo in 2022</i>	Sama-sama mengkaji kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas; menggunakan data primer.	Penelitian hanya menyoroti beberapa faktor kualitas layanan; penelitian ini mengkaji seluruh dimensi SERVQUAL dan pada tahun 2025 untuk kondisi terkini.
Listika et al. (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Meuraxa Kota	Sama-sama mengkaji puskesmas dan kepuasan pasien; data pendukung kunjungan.	Penelitian dilakukan di Aceh dengan populasi yang mungkin berbeda karakteristiknya; periode berbeda. Penelitian ini memberikan

	Banda Aceh Tahun 2022		gambaran di wilayah Barat Jawa (Ciamis) yang belum banyak diteliti.
Widiyanto et al. (2024)	Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratara Tahun 2024	Fokus pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas; tahun terkini.	Lokasi berbeda (Sumatera Utara). Penelitian ini di Ciamis; juga menggunakan lima dimensi SERVQUAL dan fokus khusus pada pelayanan pendaftaran rawat jalan.