

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan satu diantara tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan sistem kesehatan, seperti yang tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian obat di apotek, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap pelayanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi yang diperlukan mengenai data pasien. Petugas rekam medis merupakan petugas yang pertama kali bertemu dengan pasien oleh karena itu petugas rekam medis harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis. Petugas rekam medis harus memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien.

Rekam Medis di Puskesmas merupakan salah satu sumber data penting yang nantinya akan diolah menjadi informasi. Rekam medis itu sendiri memiliki definisi yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu dapat dilihat dari pelayanan yang ramah, cepat dan memuaskan.

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya

sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. Sedangkan jika kinerja petugas melebihi harapan, pasien atau pelanggan maka akan sangat puas. Harapan pelanggan berasal dari pengalaman masa lalu, pendapat dari orang lain serta informasi dari media-media. Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan memberikan informasi yang baik (Supranto, 2011).

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Maka dari itu, untuk bisa berkembang dengan baik, pelayanan harus memperhatikan kepuasan pelanggan.

Aspek atau dimensi mutu untuk mengukur kepuasan terdapat 5 dimensi yaitu Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan sarana dan prasarana seperti fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang akurat, Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan karyawan dan kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, Empati (*Empathy*) merupakan perhatian dan kepedulian petugas yang diberikan kepada pasien. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu cara menghitung kepuasan pasien. Perhitungan menggunakan rumusan yang terdapat dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertera pada Permenpan RB No. 14 tahun 2017 membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi lebih mudah.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016) dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 100 responden yang merasa sangat puas pada dimensi bukti Fisik (52%), dimensi jaminan (54%), sedangkan pada dimensi keandalan (62%), daya tanggap (80%), dan empati (56%) hasilnya menunjukkan bahwa responden kurang puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Septi Dewi Jelita (2010) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Raat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 97 responden menyatakan sangat puas pada dimensi daya tanggap sebesar 46,39% dan menyatakan puas pada dimensi bukti Fisik sebesar

52,58%, dimensi kehandalan sebesar 51,55%, dimensi jaminan sebesar 46,39% dan dimensi empati sebesar 48,45%.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek Novi Antari (2019) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 85 responden menyatakan puas pada dimensi bukti Fisik (84,7%), kehandalan (82,3%), daya tanggap (94,1%), jaminan (92,9%), dan empati (88,2%) serta hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden puas terhadap pelayanan kesehatan (88,2%).

Puskesmas Kahuripan merupakan salah satu puskesmas yang terletak di Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya dengan luas wilayah 40,12 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 2 (dua) kelurahan yaitu Kelurahan Cikalang dan Kelurahan Kahuripan. Survei awal pendahuluan yang dilakukan di puskesmas Kahuripan melihat data kunjungan pasien yang mengalami penurunan pada bulan Maret tahun 2022 sebanyak 1450 pasien dan pada bulan April tahun 2022 menurun menjadi 1360 pasien. Studi pendahuluan dilanjutkan dengan survei langsung terhadap 10 orang pasien yang berobat ke puskesmas Kahuripan, 6 orang diantaranya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, 3 orang menyatakan puas, dan 1 orang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya tahun 2022.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek tampilan fisik (*Tangible*) di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek ketanggapan (*Responsiveness*) di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari aspek empati (*Empathy*) di Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran untuk mengaplikasikan teori yang didapat saat perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.

### 2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi salah satu bahan referensi dan kajian ilmu rekam medis bagi pendidikan mahasiswa Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan.

### 3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan saran dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan serta menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sri Emilia (2016), Repository UIN Jakarta	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon	Tujuan penelitian yaitu mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas.	Penelitian ini dilakukan pada bagian pendaftaran di puskesmas
2.	Septia Dewi Jelita (2021) Repositori STIKes Ngudia Husada Madura	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual	Tujuan penelitian yaitu mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas.	Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan.
3.	Achmad Yudha Pangestu (2013) Institutional Repository	Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rsu Kota Tangerang Selatan Tahun 2013	Tujuan penelitian yaitu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di	Penelitian ini dilakukan di rumah sakit.

---

<b>No.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
	UIN Syarif Hidayatulla h Jakarta		pendaftaran rawat jalan.	

---