

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan kesehatan merupakan hal penting dalam suatu kehidupan masyarakat. “Puskesmas sendiri merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya” (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75, 2014:3). Dalam upaya mendukung kesehatan masyarakat yang berkualitas puskesmas perlu meningkatkan mutu pelayanan yang ada. Menurut permenkes nomor 44 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas upaya kesehatan bermutu sendiri berarti upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan, sehingga pihak puskesmas berupaya untuk memenuhi harapan pasien.

Mutu pelayanan pada puskesmas sendiri dapat dinilai pada masing-masing bagian. Salah satu bagian yang penting adalah Tempat Pendaftaran Pasien (TPP), dimana Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) tersebut merupakan pintu utama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dan secara langsung petugas pendaftaran berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Berdasarkan jenis kunjungannya pasien yang mendaftar pada Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) dapat dibedakan menjadi pasien baru dan pasien lama. Pasien baru sendiri merupakan pasien yang pertama kali datang ke puskesmas untuk keperluan pengobatan sedangkan pasien lama merupakan pasien yang pernah datang sebelumnya ke puskesmas untuk keperluan pengobatan.

Proses mulai pasien datang dan mendaftar pada Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) antara pasien baru dan pasien lama memiliki alur pelayanan yang tidak sama. Alur pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Mojolangu Malang berbentuk bagan yang dicetak dalam *X-Banner*.

Permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil *study* pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pasien dan petugas pendaftaran pasien serta hasil observasi adalah tidak pahamnya pasien baru mengenai alur pelayanan rawat jalan yang ada di Puskesmas Mojolangu Malang karena desain poster bagan yang kurang menarik dan letak poster bagan yang tidak strategis, sehingga masih banyak dari pasien baru yang bertanya langsung mengenai alur pelayanan kepada petugas di bagian tempat pendaftaran pasien (TPP). Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman pasien untuk membaca alur bagan yang tertera pada *X-Banner* dan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada hari senin, 17 September 2018 dari jam 07:45 sampai dengan 11.00 ditemukan sejumlah 29 pasien yang tidak paham alur pelayanan dan langsung bertanya kepada petugas TPP, untuk itu penulis ingin membuat produk poster bergambar alur pelayanan untuk membantu pasien dalam mengetahui alur pelayanan yang ada, dengan adanya alur pelayanan rawat jalan yang berupa poster diharapkan dapat menarik perhatian pasien dan mempermudah pasien untuk memahami alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.

Berdasarkan masalah tersebut saya melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Poster Alur Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pemahaman di Puskesmas Mojolangu Malang”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh implementasi poster alur pelayanan rawat jalan terhadap pemahaman pasien di Puskesmas Mojolangu Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengimplementasi Poster Alur Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pemahaman Pasien di Puskesmas Mojolangu Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur pemahaman pasien saat adanya poster bagan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.
- b. Mengetahui sistem pelaksanaan alur pelayanan rawat jalan sebelum adanya implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.
- c. Mendesain poster bergambar dan implementasi sesuai dengan alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang.
- d. Mengukur pemahaman pasien setelah implementasi poster bergambar alur pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojolangu Malang menggunakan SPSS 23.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Sudah terpasangnya poster bergambar alur pelayanan rawat jalan yang baru dengan desain yang lebih menarik, mudah dibaca dan dilihat di Puskesmas Mojolangu Malang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai ajang untuk mengaplikasikan teori yang didapat selama menjalani pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.

3. Bagi Institusi

- a. Dapat digunakan sebagai wacana dan bahan evaluasi belajar dalam peningkatan mutu pendidikan khususnya di bidang rekam medis.
- b. Sebagai referensi penelitian lanjutan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.