

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan (Permenkes No. 75 : 2014). Oleh karena itu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) bukan hanya sekedar tempat berobat bagi masyarakat yang sedang mengalami sakit akan tetapi Puskesmas mempunyai tugas dan fungsi yang sangat kompleks dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (private goods) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public goods). Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan termasuk upaya kesehatan masyarakat sebagai bentuk usaha pembangunan kesehatan. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh

puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas.

Pada hakikatnya setiap puskesmas memiliki tingkatan pelayanan yang berbeda-beda, hal tersebut dikarenakan perbedaan tingkat dan fasilitas yang dimiliki oleh setiap puskesmas. Karena perbedaan itulah maka pengaruh lanjutannya adalah timbulnya jenis layanan kesehatan yang berbeda. Semakin besar jenis puskesmas akan semakin baik dan beragam jenis layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Namun sebaliknya semakin minim fasilitas yang dimiliki oleh suatu puskesmas akan semakin minim jenis layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Untuk mendukung tercapainya tujuan yang dicanangkan oleh Pemerintah khususnya pada bidang kesehatan masyarakat tersebut, maka puskesmas mempunyai fungsi: 1) Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, 2) Pembangunan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan, 3) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa khususnya bidang kesehatan, maka puskesmas hendaknya menerapkan strategi yang berorientasi pelanggan (*customer oriented*) dengan cara meningkatkan kinerjanya agar dapat memuaskan masyarakat khususnya pasien sebagai masyarakat internalnya. Kepuasan pasien ini sangat penting untuk menjadi fokus perhatian mengingat seringkali keluhan yang disampaikan oleh pasien, yang berkaitan dengan kinerja petugas puskesmas, baik yang berkaitan dengan minimnya fasilitas

yang tersedia, jaminan keamanan, kesediaan petugas dalam membantu pasien dan lain-lain. Oleh karena itu agar pasien puskesmas mempunyai tanggapan yang baik kepada kinerja petugas puskesmas, penting untuk diperhatikan oleh para penentu kebijakan di lingkungan puskesmas agar Puskesmas Mulyorejo Kota Malang memiliki keunggulan bersaing dibandingkan dengan puskesmas lain utamanya di Kota Malang.

Kualitas pelayanan puskesmas sangat penting dan hendaknya dikelola dengan baik dan professional agar dapat meningkatkan mutu layanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan pasien, karena dengan peningkatan fungsi puskesmas merupakan salah satu bagian dari program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara nasional.

Puskesmas Mulyorejo Kota Malang secara umum telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan pedoman pelaksanaan layanan pendaftaran pasien puskesmas secara terstandar, namun untuk mengetahui serta menggali bagaimana tanggapan pasien, perlu diadakan suatu penelitian agar dapat diperoleh masukan dari pasien untuk pengembangan pelayanan pendaftaran puskesmas yang lebih baik.

Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah peneliti lakukan di Puskesmas Mulyorejo pasien yang mendaftar sebanyak 75 orang, sedangkan 30 orang merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran. Hal ini salah satunya disebabkan oleh *respond time* pelayanan yang lama, tanggapan petugas yang kurang dalam pelayanan pendaftaran. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil alasan untuk melakukan penelitian tentang Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap

Dimensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan persepsi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur dimensi kualitas pelayanan pendaftaran rekam medis pasien di Puskesmas Mulyorejo.
- b. Untuk mengukur tingkat persepsi kepuasan pasien yang akan mendaftar di Puskesmas Mulyorejo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

- a. Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas Mulyorejo Kota Malang.

- b. Sebagai masukan untuk pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan dan pembinaan tenaga medis, para medis/staf dalam memberikan layanan kepada pasien.

2. Bagi Tenaga Medis/Para Medis dan Staf

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi tenaga medis/para medis dan petugas puskesmas untuk dapat mengetahui apakah kinerjanya selama ini dapat diterima atau tidak oleh para pasien.
- b. Sebagai masukan bagi tenaga medis/para medis dan petugas puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam rangka pemenuhan kebutuhan aspek kesehatan.

3. Bagi Institusi

- a. Sebagai masukan bagi institusi akan pentingnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas.