

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.

Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk

Mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara ber-sama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat . Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka

pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, 2 epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan pengalaman PKL di Puskesmas Ciptomulyo pada bulan Juli 2019, adapun alur pendaftaran pasien sebagai berikut:

Pasien datang ke Puskesmas membawa kartu berobat untuk pasien lama, sedangkan untuk pasien baru membawa kartu identitas dan terlebih dahulu mengisi lembar identifikasi di meja yang telah disediakan. Setelah selesai mengisi, pasien baru akan mendapatkan nomor antrian menuju loket pendaftaran sedangkan pasien lama akan langsung mendapat nomor antrian ke loket pendaftaran. Bagi pasien BPJS akan dimasukkan pada aplikasi P-Care terlebih dahulu. Petugas loket pendaftaran akan memanggil sesuai urutan nomor antrian, kemudian akan terlebih dahulu data pasien ditulis di buku register dan pasien akan mendapat nomor antrian ke poli tujuan. Setelah pasien menuju poli dan diperiksa oleh dokter, pasien bisa meminta rujukan atau diminta ke laboratorium untuk tes laboratorium. Setelah itu pasien diarahkan ke apotek untuk mengambil obat dan selesai.

Menurut hasil wawancara peneliti kepada 3 pasien yang sedang berobat di Puskesmas Ciptomulyo, mereka menilai pelayanan pegawai kurang ramah, pegawai ada yang datang tidak tepat waktu sehingga mengurangi jam pelayanan kepada pasien, dan ada beberapa pegawai yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang sehingga pada memperlambat proses pendaftaran pasien. Mengingat hasil wawancara tersebut, Puskesmas Ciptomulyo itu perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut , peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang

B. Perumusan Masalah

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien dan pasien rawat jalan di Puskesmas Ciptomulyo ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo

2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciptomulyo.

D. Manfaat

1. Bagi Masyarakat

- a. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh puskesmas, sehingga masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan memperoleh kepuasan.

2. Bagi Puskesmas Ciptomulyo

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai di Pegawai Puskesmas Ciptomulyo tentang kualitas pelayanan pendaftaran pasien, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan pendaftaran dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.

3. Bagi Peneliti Lain

a. Bagi peneliti lain , penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang relavan dengan penelitian ini.

