

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang mengutamakan upaya promotif dan upaya preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Salah satu tugas puskesmas ialah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sedangkan fungsi puskesmas yaitu menyelenggarakan pelayanan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019). Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi pada bagian lampiran I Standar Akreditasi Puskesmas menyebutkan bahwa agar Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal perlu dikelola dengan baik mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan karena masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat membantu kebutuhan mereka. Oleh karena itu upaya peningkatan mutu perlu diterapkan dalam pengelolaan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat melalui upaya pemberdayaan masyarakat dan swasta (Permenkes, 2015).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan fasyankes adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah pasien yang merasa puas apabila pelayanan yang diperoleh sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Husada dan Rosita, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara efisien, efektif serta aman dan memuaskan dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat dan konsumen. Setiap orang akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Liong, Kolibu et al. 2019).

Dalam menentukan kualitas pelayanan, terdapat 5 faktor utama yang menjadi penentunya yaitu : tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan lima dimensi tersebut dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Fatmasari, Suryoputro et al. 2017). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan telah

ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Pada Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan untuk kepuasan pasien adalah 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau bias dikatakan tidak bermutu (Kemenkes, 2016).

Menurut Herlambang (2012), hingga saat ini tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Menurut Institut Legatum, Indonesia masuk pada ranking 92 dalam daftar negara yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan terbaik dari 149 negara. Fakta ini menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam penelitian lain menurut Dian (2019) masalah kepuasan pasien tentu saja memiliki dampak yang cukup mengkhawatirkan bagi fasyankes itu sendiri, salah satu contohnya adalah bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan kerugian bagi fasyankes tersebut, baik dari segi finansial maupun yang lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Mawadda (2022) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, didapatkan hasil pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien 84,5%, ketidakpuasan pasien 15,5%. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien 85,6%,

sedangkan ketidakpuasan pasien 14,4%. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kepuasan pasien 78,4%, sedangkan ketidakpuasan pasien 21,6%. Pada dimensi asuransi (*assurance*) kepuasan pasien 74,2%, sedangkan ketidakpuasan pasien 25,8%. Pada dimensi empati (*empathy*) kepuasan pasien 80,4%, sedangkan ketidakpuasan pasien 19,6%. Dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 86,6% dan yang menyatakan tidak puas 13,4%. Hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan di Puskesmas Palang dengan cara wawancara kepada 5 orang yang ditemui, sebanyak 3 dari 5 pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di TPPRJ Puskesmas Palang. Selain itu, hingga saat ini belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien khususnya di bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Masalah yang seringkali dihadapi oleh berbagai puskesmas adalah belum mampu memberi pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa khususnya di bagian TPPRJ, hal ini dapat menimbulkan terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien. Faktor utamanya adalah kurangnya mutu pelayanan pada puskesmas tersebut. Sehingga perlu adanya evaluasi rutin dengan melakukan survey kepuasan pasien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada petugas TPPRJ sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung. Tidak hanya itu, upaya peningkatan mutu perlu selalu diterapkan dalam pengelolaan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang

komprehensif kepada masyarakat melalui upaya pemberdayaan masyarakat dan swasta.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Palang”. Dengan harapan setelah penelitian ini dilakukan mampu menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Palang untuk memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama di bagian pendaftaran pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah “bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang?”

1.3 Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan dilihat dari dimensi *tangible* (tampilan fisik) terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.
- b. Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.

- c. Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.
- d. Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.
- e. Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan dilihat dari dimensi *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi lembaga pendidikan agar dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan bahan pertimbangan bagi mahasiswa rekam medis atau bagi pihak lain
- b. Bagi penulis agar dapat menerapkan teori-teori mengenai kepuasan pasien dan mutu pelayanan yang didapat dengan permasalahan yang ditemukan sehingga dapat menambah wawasan berpikir dalam melaksanakan tugas rekam medis secara profesional.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk puskesmas terkait sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien khususnya pelayanan rekam medis di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan.
- b. Bagi tenaga rekam medis dapat dijadikan sebagai suatu upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan di rekam medis khususnya bagian

pendaftaran tentang bagaimana cara memberi pelayanan yang baik kepada pasien di puskesmas.