

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak fundamental setiap individu dan menjadi prioritas utama dalam pembangunan suatu negara. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien menjadi hal yang krusial untuk mencapai tujuan tersebut. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan pintu gerbang utama bagi pasien yang mencari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peran mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sangat penting untuk menjamin kepuasan pasien dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik atau terbaik, karena adanya kesesuaian antara pemberian pelayanan dengan standar pelayanan kesehatan yang berlaku atau dimiliki. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani (Latifah, 2020).

Puskesmas sebagai gerbang pertama pelayanan kesehatan wajib memperhatikan kualitas jasa yang diberikan. Peningkatan mutu perlu diterapkan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien. Indikator utama dalam menilai mutu pelayanan fasilitas kesehatan adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Sofiana et al., 2020).

Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya terfokus pada pelayanan medis saja, penyelenggaraan rekam medis juga merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di puskesmas (Pratama, 2023). Penyelenggaraan rekam medis dimulai dari diterimanya pasien oleh petugas sampai pasien pulang, dirujuk, atau meninggal (Kemenkes, 2022a) . Salah satu dari bagian unit

rekam medis di puskesmas adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Pelayanan pendaftaran pasien bertujuan untuk menerima dan menyambut pasien dengan hangat pada awal kedatangan mereka ke puskesmas, petugas menyiapkan berkas yang harus mereka isi, dan memberikan pelayanan dengan ramah sehingga pasien merasa puas. Tata cara pelayanan pasien dapat dinilai dengan baik apabila petugas memberikan pelayanan dengan cara yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab (Devina et al., 2018). Selain cara petugas dalam memberikan pelayanan, fasilitas yang memadai seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, penampilan petugas juga tidak kalah pentingnya dalam menunjang pelayanan kesehatan (Tetty, 2019).

Setiap pasien memiliki standar atau kriteria yang berbeda-beda dalam menilai mutu layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh sangat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi mutu yang digunakan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphthy*). Dimensi-dimensi tersebut perlu diukur untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan serta sebagai acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan Permenkes No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, persentase kepuasan pasien adalah 95% (Kemenkes, 2016). Apabila tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan didapati kurang dari 95%, maka pelayanan kesehatan tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimal atau bisa dikatakan tidak bermutu. Menurut Aini (2019), tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas karena kurang maksimalnya petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di puskesmas berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan lain yang

mampu memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik. Umumnya pasien yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, apabila hal tersebut terjadi puskesmas akan mengalami kerugian finansial dan rasa percaya pasien terhadap puskesmas juga berkurang.

Studi terdahulu dilakukan oleh Fannya (2022) di Puskesmas Kecamatan Pulau Seribu, didapatkan hasil pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien 84,5% sedangkan ketidakpuasan pasien 15,5%. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien 85,6% sedangkan ketidakpuasan pasien 14,4%. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kepuasan pasien 78,4% sedangkan ketidakpuasan pasien 21,6%. Pada dimensi jaminan (*assurance*) kepuasan pasien 74,2%, sedangkan ketidakpuasan pasien 25,8%. Pada dimensi empati (*empathy*) kepuasan pasien 80,4%, sedangkan ketidakpuasan pasien 19,6%. Dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut tidak mencapai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan di Puskesmas Batu, melalui wawancara petugas diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari- Juni 2023 adalah sebesar 79,87. Dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut belum mencapai standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh menteri kesehatan. Jumlah kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir mengalami kenaikan dengan jumlah di tahun 2021-2022 naik sebesar 34,9% dan tahun 2022-2023 naik sebesar 16,6%. Namun, berdasarkan *google review* terbaru di bulan Oktober-Desember 2023 masih terdapat pasien yang memberikan bintang 1 yang menyatakan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Batu khususnya pada bagian penerimaan pasien (TPPRJ). Faktor utama dari masalah ini adalah kurangnya perhatian puskesmas terhadap mutu pelayanan secara menyeluruh. Jika hal ini terus-menerus terjadi, maka akan mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien di puskesmas. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi rutin mengenai

pelayanan puskesmas dengan cara menggunakan *survey* kepuasan pasien sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

Peningkatan mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dapat memberikan dampak positif secara keseluruhan terhadap sistem kesehatan, sehingga penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di tempat pendaftaran, diharapkan dapat diidentifikasi upaya perbaikan yang spesifik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).
- b. Mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Batu.
- c. Menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (dimensi bukti fisik (*tangible*),

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphy*) terhadap kepuasan pasien.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi pengalaman bagi penulis untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bacaan di masa mendatang bagi mahasiswa maupun penulis.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien khususnya pada unit rekam medis di bagian pendaftaran pasien rawat jalan.