

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas adalah bagian dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Berdasarkan Permenkes Nomor 43 tahun (2019) Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah salah satu unit yang terdapat di Puskesmas. Loker pendaftaran pasien rawat jalan merupakan nama lain dari pelayanan pendaftaran pasien yang berfungsi untuk mendaftarkan pasien atau keluarganya untuk pertama kali, sehingga kualitas pelayanan yang diperoleh dapat dievaluasi berdasarkan pengalamannya tersebut (Sudra, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasiennya (Shofiana et al., 2019).

Berdasarkan Permenkes Nomor 55 tahun (2013) perekam medis yaitu seseorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan. Fasilitas kesehatan selalu berusaha memberikan pelayanan secara optimal sehingga menciptakan kepuasan kepada pasien. Kepuasan adalah rasa bahagia atau menyesal yang timbul akibat memiliki perbandingan harapan atau pelayanan yang diterimanya pada beberapa produk atau jasa yang diperolehnya (Prihartini et al., 2020). Dalam memastikan bahwa pasien puas dengan perawatan mereka adalah komponen kunci dari keberhasilan industri pelayanan kesehatan. Pasien harus mengisikan survei kepuasan jika organisasi kesehatan ingin mengukur tingkat layanan yang mereka terima (Kaharu et al., 2021).

Hasil penelitian Kaharu et al., (2021) dengan judul penelitian “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Berlian Kecamatan Paguyaman Kabupaten Boalemo Tahun 2021” menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pasien karena kurangnya kursi di ruang tunggu, tidak adanya informasi jalur pelayanan, kurangnya ketanggapan dalam melayani pasien, masih ada informasi yang kurang akurat yang diberikan oleh petugas, tetapi tidak ada keluhan pasien terhadap dimensi empati karena petugas selalu memberikan perhatian dan kepeduliannya kepada pasien.

Hasil penelitian Fauziah et al., (2021) dengan judul penelitian “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021” menunjukkan Pelayanan pendaftaran Puskesmas Sugih Mukti secara umum dinilai memuaskan oleh pasien, walaupun ada banyak hal yang harus mengalami peningkatan, seperti kenyamanan pasien di ruang tunggu. Hasil penelitian Maulidah (2019) dengan judul penelitian “Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan” menunjukkan bahwa petugas kurang jelas dalam memberikan informasi, pelayanan tidak pernah dievaluasi karena penilaian di kotak saran yang ada tidak pernah dilihat oleh petugas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Sedayu II kepada 10 pasien, didapatkan data bahwa terdapat 3 pasien merasa kurang puas karena kurangnya fasilitas seperti bangku, 2 pasien menyatakan kurang puas karena kurangnya fasilitas di ruang tunggu seperti bangku serta ruangan yang sempit, kemudian 5 pasien lainnya menyatakan cukup puas dengan pelayanan di pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul seperti kedisiplinan petugas, petugas tepat waktu serta cekatan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut melatar belakangi penelitian ini dalam melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul”.

## B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan di atas, terdapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimanakah kepuasan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul?”.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini untuk mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan karakteristik pasien.
- b. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan dimensi *reliability*.
- c. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan dimensi *responsiveness*.
- d. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan dimensi *empathy*.
- e. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan dimensi *assurance*.
- f. Mengetahui kepuasan di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Sedayu II Bantul berdasarkan dimensi *tangible*.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Kedepannya, diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan atau acuan oleh peneliti lain, serta memberikan wawasan tentang kepuasan pasien.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Sedayu II Bantul  
Diharapkan dapat memberikan masukan serta saran khususnya bagi petugas rekam medis dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul.
- b. Bagi Mahasiswa dan Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan sumber referensi khususnya bagi mahasiswa maupun dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) yang dapat diakses di perpustakaan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta acuan bagi penelitian selanjutnya agar dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.