

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014, 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. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Tugas puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Sedangkan fungsi puskesmas yaitu menyelenggarakan pelayanan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan pelayanan, puskesmas melakukan pencatatan pelayanan di dalam gedung tersebut dicatat dalam rekam medis.

Rekam Medis menurut Permenkes No. 269/MENKES/PER/III/2008 adalah berkas yang berisikan catatan dan *document* tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pengolahan rekam medis dilakukan oleh bagian institusi rekam medis. Pengolahan tersebut terdiri atas penyusunan, pengodean, analisis, input data, dan pelaporan, berkas rekam medis merupakan berkas yang penting karena dapat digunakan sebagai alat komunikasi dasar perencanaan pengobatan, bahan analisis, alat pelindung hukum, bahan bukti tertulis, dan sumber informasi pihak ketiga.

Kepuasan pasien menurut Muninjaya (2011), merupakan suatu tanggapan pelayanan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang

mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan. Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang di instalasi pelayanan kesehatan.

Menurut Herlambang (2012), 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. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di puskesmas berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik.

Hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2018 di Puskesmas Gamping II terhadap 10 pasien di tempat pendaftaran pasien (TPP) didapatkan data bahwa 5 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, 3 pasien mengatakan pelayanan kurang memuaskan, 2 pasien mengatakan pelayanan biasa saja. Satu pasien yang mengatakan kurang memuaskan dikarenakan dalam segi kenyamanan tempat duduk untuk menunggu panggilan masih kurang sehingga mengakibatkan beberapa pasien tidak kebagian tempat duduk, sedangkan satu pasien lain mengatakan keramahan petugas masih kurang. Sedangkan berdasarkan keterangan yang diperoleh dari petugas Puskesmas Gamping II Sleman dari bulan Juli sampai September sebesar 79,78 % yang termasuk dalam kategori Baik “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPP Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPP Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di TPP Puskesmas Gamping II.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap pelayanan TPP.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas TPP agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

b. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dalam penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di TPP Puskesmas Gamping II.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan saran untuk penelitian lebih lanjut dan digunakan untuk menunjang ilmu pengelolaan sistem Rekam Medis.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi untuk dasar atau acuan dalam pengembangan penelitian lain di kemudian hari.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPP Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta” belum pernah dilakukan oleh orang lain. Namun penelitian yang mungkin serupa yaitu :

1. Ulinuha, F. E. (2013) dengan judul penelitian “Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014”.

Persamaan : Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan : Penelitian Ulinuha, F. E. (2013), mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan kuesioner, dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa 56,56% responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (reliability), 54,54% responden puas terhadap dokter dan 6 perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap dan responden tidak puas sebanyak 10,10% dalam aspek prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (responsiveness), 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan dan responden tidak puas sebesar 14,14% dalam aspek kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (assurance), 56,56% responden puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (emphaty), 58,58% pasien puas terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan (tangibles).

2. Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015). dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015”.

Persamaan : Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien rawat jalan.

Perbedaan : Penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015). mengetahui kepuasan pasien peserta JKN sedangkan jenis penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan petugas TPP. Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3% dimana tingkat kesesuaian dimensi *reliability* 88,8%, *responsiveness* 92,2%, *assurance* 92,7%, *empathy* 93%, dan *tangible* 90,1%.

3. Bustani, N. M, Rattu, A. J, & Saerang, S. SM. (2015). dengan judul penelitian “Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara”.

Persamaan: Menggunakan metode kuantitatif

Perbedaan: Penelitian Bustani, N. M, Rattu, A. J, & Saerang, S. SM. (2015). Menganalisis lama waktu tunggu sedangkan penelitian ini meneliti kepuasan pasien yang mendapat pelayanan petugas TPPRJ.

Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa kendala yang terjadi antara lain pasien tidak membawa berkas atau jaminan yang lengkap, jumlah loket pendaftaran yang terbatas karena kurangnya petugas, ruang yang kurang memadai, adanya gangguan koneksi internet, serta keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dibidang rekam medik.