

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes Republik Indonesia No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Menurut Depkes Republik Indonesia tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan merupakan kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien agar pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat menambah nilai pelayanan dari suatu pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien merupakan sebuah tingkatan perasaan pasien yang disebabkan oleh kinerja dari suatu pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan dari apa yang telah diberikan (Handayani, 2016). Pelayanan yang baik dapat memberikan nilai kepuasan kepada pasien. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien dirasa kurang, maka pasien tersebut akan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Maka sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kepada pasien memuaskan, maka pasien akan merasa senang untuk berobat di pelayanan kesehatan tersebut, dan pelayanan kesehatan itu sendiri juga akan mendapat nilai tambah dari pasien karena pelayanannya yang diberikan.

Terdapat 5 dimensi mutu yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa diantaranya keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) (Handayani, 2016).

Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pelayanan pertama yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien (Dewi, 2015).

Faktanya di beberapa puskesmas masih terdapat pasien yang belum puas terhadap pelayanan petugas berdasarkan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*, seperti penelitian (Lontaan et al., 2019) di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang pada dimensi *responsiveness* sebanyak 67% pasien tidak puas terhadap pelayanan petugas yang kurang tanggap saat melayani, dan pada dimensi *empathy* sebanyak 67% tidak puas karena sikap petugas yang acuh tak acuh terhadap pasien. Demikian pula pada penelitian (Kuntoro & Istiono, 2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta pada dimensi *tangible* sebanyak 2% pasien menyatakan cukup puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penyusunan penelitian ini dilakukan dengan metode *Literature Review* dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pasien bagian pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.

C. Tujuan Literature Review

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien bagian pendaftaran rawat jalan di Puskesmas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dari berbagai jurnal.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui presentase kepuasan pasien dari aspek *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*.

D. Manfaat Penyusunan Literature Review

1. Bagi Puskesmas

Dapat menjadi bahan evaluasi terkait kepuasan pasien.

2. Bagi Institut Pendidikan

Sebagai referensi bagi prodi terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan bagian pendaftaran bagian rawat jalan.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan acuan atau referensi terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan.