BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes No. 75 Tahun 2014 Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yaitu upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitati. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah puskesmas. Puskesmas atau Pusat kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, puskesmas mempunyai tugas untuk melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka menuju terwujudnya kecamatan sehat serta derajat kesehatan masyarakat setinggi-tinggi nya.

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan tentu saja puskesmas membutuhkan rekam medis guna untuk mencatat hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Menurut Permenkes RI No.55 Tahun 2013 Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara pelaksanaannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010). Mutu pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terdapat pada 5 indikator yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berwujud) (Nursalam, 2014).

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya yaitu pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Sehingga kepuasan pasien menjadi tuntutan dan prioritas utama pemberi pelayanan kesehatan. Kepuasaan pasien adalah tanggapan pelayanan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesuadah pelayanan yang diterima (Muninjaya, A. A. Gde., 2011). Kepuasaan pasien dapat diukur dari jenis kelamin, umur, pendidikan serta pekerjaan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan Eninurkhayatun et al (2017), di Puskesmas Bergas Semarang diperlukan peningkatan mutu pada indikator *reliability*, *responsiviness*, dan *assurance*, karena tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan kurang puas. Penelitian yang telah dilakukan Kuntoro & Istiono (2017), di Puskesmas Kretek Bantul kategori tidak puas terdapat pada indikator *assurance*. Penelitian yang telah dilakukan Arnaya & Wayan Niryana (2020), di Puskesmas Mengwi 1 pasien kurang puas pada indikator *reliability* karena pelayanan pemeriksaan yang kurang cepat. Penelitian yang telah dilakukan Pamungkas & Rosalina, (2019), di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung perlu diperhatikan pada indikator *reliability* karena terjadi antrian anjang pada saat menunggu pelayanan pendaftaran pasien. Penelitian yang telah dilakukan Adepoju et al (2018), di *Primary Health Care In South West* Nigeria perlu diperhatikan pada indikator *empathy* karena petugas kesehatan harus menunjukkan empati yang memadai saat melakukan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien di tempat pendafataran pasien rawat jalan di puskesmas ?

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas.

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *tangible.*
   b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *reliability.*
   c. Megetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *responsiviness.*
   d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *assurance.*
   e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator *empathy.*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Organisasi Kesehatan

   Sebagai bahan evaluasi pada kepuasaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Manfaat Bagi Institut Pendidikan Rekam Medis

   Sebagai informasi atau referensi terkait tingkat kepuasan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

3. Manfaat Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan referensi untuk perkembangan sesuai dengan materi yang berhubungan dengan materi kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan.

.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta