

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 2009).

Menurut Permenkes Nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas, pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pasien sebagai jasa pengguna pelayanan kesehatan menuntut untuk diberikan pelayanan sesuai dengan haknya.

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Pelayanan kesehatan harus selalu diperhatikan oleh petugas kesehatan karena hal itu sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Endang, 2010). Di tempat pendaftaran Puskesmas Wonosari 1, pasien banyak yang mengeluh atas ketidakramahannya petugas pendaftaran saat melayani pasien.

Dari studi pendahuluan terhadap 12 responden tersebut terdapat 16,67% responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, 83,33% merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Wonosari 1.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut responden merasa puas diperoleh dari tiga dimensi yaitu pada dimensi *tangible*, *assurance*, dan *reliability*, sedangkan responden merasa tidak puas diperoleh dari dua dimensi yaitu dimensi *responsiveness* dan *assurance*. Permasalahan ini mendorong peneliti tertarik untuk meneliti “Tinjauan Puastaka Tentang Kepuasan Pasien di Tempat Berobat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka masalah yang akan diangkat adalah “Bagaimana hasil penelitian tentang kepuasan pasien di tempat berobat dengan metode *literature review*?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien di tempat berobat dari hasil penelitian beberapa peneliti

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara umum
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis

a. Manfaat Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi peneliti yang lain untuk melakukan penelitian, pada khususnya penelitian yang terkait dengan tinjauan pustaka tentang kepuasan pasien di tempat berobat.

b. Bagi Mahasiswa Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pembelajaran dan dikembangkan oleh peneliti lain untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengalaman bagi peneliti dalam penelitian selanjutnya dan menambah wawasan berfikir peneliti dalam rangka menerapkan teori yang telah dipelajari di akademik.

b. Bagi Petugas Pendaftaran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas dan meningkatkan kinerja petugas rekam medis yang akan datang.