

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, 2014) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis dan perawatan pribadi kelas satu, mengutamakan advokasi dan pencegahan pada tingkat kesehatan masyarakat tertinggi-tingginya. Dalam memberikan peranan, Puskesmas biasanya menyediakan pelayanan seperti pelayanan rawat jalan, mengingat bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan tingkat utama, yang mana pelayanan rawat jalan memberikan pelayanan medis kepada pasien seperti pengobatan, rehabilitas dan pelayanan medis lainnya (Solehah & Erawantini, 2021).

Berdasarkan (Permenkes No 269/MENKES/PER/III/2008) tentang rekam medis, rekam medis adalah berkas yang berisi tentang catatan dan dokumen yang memuat identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, perilaku, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Pelayanan medis dan kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan medis. Kepuasan pasien adalah tingkat emosi yang dihasilkan kinerja pelayanan yang diterima dari pasien setelah menerima pelayanan dan dibandingkan dengan apa yang dirasakannya (Handayani, 2016).

Kepuasan pasien adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengembangkan mutu pelayanan dan menjadi suatu alasan utama bagi Puskesmas untuk mewujudkan suatu perubahan kearah yang lebih baik. Kualitas pelayanan yang memuaskan dapat menimbulkan loyalitas dan kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*” sehingga pelayanan yang memuaskan dapat menarik pelanggan

baru(pasien) (Kuntoro & Istiono, 2017). Terdapat lima aspek dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu berwujud (*Tangibility*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Security*), empati (*Empathy*) (Oini et al., 2017).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Admin et al (2020) yang tertuang di dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Peelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019, yang mana berdsarkan hasil kunjungan Puskesmas dari tahun 2016 sampai dengan 2019 masih terdapat permasalahan pada bagian pendaftaran, permasalahan tersebut dapat dilihat dengan adanya keluhan pasien kepada anggota staff tempat pendaftaran pasien(TPP). Keluhan pasien ditujukan kepada anggota staff TPP karena petugas kurang ramah, dan kecepatan dalam melayani pendaftaran. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan yang diperlukan masih tidak baik. Oleh karena itu perlu tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk memilih judul “*Literature Review Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di TPPRJ Puskesmas*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diperoleh rumusan masalah yaitu “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas”.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas.

## 2. Tujuan khusus

- a. Menganalisa persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan TPPRJ Puskesmas
- b. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu
- c. Mengidentifikasi upaya apa yang dilakukan terkait kepuasan pasien

### **D. Manfaat *Literature Review***

#### 1. Bagi Profesi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

- a. Memberikan gambaran tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas.
- b. Mengetahui dimensi apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas.

#### 2. Bagi Perkembangan Keilmuan

Dapat dijadikan sebagai wawasan ilmu dan teknologi yang berkembang di rekam medis sehingga pelayanan di bagian rekam medis akan lebih dikembangkan di periode yang akan datang.

#### 3. Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.