

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2024 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Puskesmas bertugas mengoordinasikan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya secara menyeluruh dan berkeseluruhan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan Puskesmas adalah bagian pendaftaran pasien, proses ini menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem layanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan pendaftaran sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan (Aprillia & Adian, 2020). Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, dan sesuai dengan alur kerja yang sudah ditetapkan dalam Standar Prosedur Operasional (SOP) penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Suci, 2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran ini juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efisiensi dan efektifitas pelayanan di Puskesmas (Wida & Ida, 2023). Namun, masih sering dijumpai kendala seperti kurangnya jumlah petugas di bagian pendaftaran yang mengakibatkan antrian panjang, kurangnya kecepatan pelayanan, dan minim komunikasi dari petugas (Supandi & Imanuddin, 2021). Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang responsif dan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Untuk mengevaluasi kepuasan pasien secara mendalam, Model variabel *Servqual* yang mencakup lima dimensi utama (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy*) digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Pendekatan ini membantu mengidentifikasi aspek mana yang paling mempengaruhi kepuasan pasien agar dapat ditingkatkan.

Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan beberapa pasien di Puskesmas Ngaglik II, Kabupaten Sleman, menerangkan bahwa proses pendaftaran di Puskesmas tersebut saat ini hanya dilayani oleh satu orang petugas. Kondisi ini sering menjadi kendala terutama ketika jumlah kunjungan pasien sedang tinggi akibatnya terjadi antrean panjang dan pelayanan kurang optimal. Dari hasil survei mengenai kepuasan pasien pada Puskesmas Ngaglik II mendapatkan penilaian Baik dengan persentase 83,15%. Berdasarkan wawancara langsung dengan lima orang pasien, diperoleh berbagai pendapat yang berbeda-beda mengenai pelayanan pendaftaran, beberapa pasien, merasa kurang puas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi perbedaan persepsi terhadap pelayanan di Puskesmas Ngaglik II, khususnya dalam proses pendaftaran. Hal ini menjadi persoalan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas tersebut, guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan latar belakang peneliti merumuskan judul peneliti "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ngaglik II Menggunakan Pendekatan *Servqual*".

B. Rumusan masalah Penelitian

Dari penjelasan pada latar belakang dapat ditemukan masalah utama yang terjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Mendeskripsikan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien Puskesmas Ngaglik II.
2. Tujuan khusus
 - a. Mendeskripsikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible*.
 - b. Mendeskripsikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability*.
 - c. Mendeskripsikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness*.
 - d. Mendeskripsikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance*.
 - e. Mendeskripsikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi ilmu pengetahuan
Hal dari peneliti dapat digunakan sebagai dasar acuan untuk peneliti selanjutnya dibidang akademik, khususnya yang membahas tentang evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II menggunakan pendekatan *servqual*.
 - b. Bagi Peneliti lain
Bertujuan untuk memperluas pemahaman mengenai kepuasan sekaligus sebagai cara mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah baik teori maupun praktik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Sebagai bahan evaluasi memberikan dan membantu informasi terkait kepuasan pasien dengan layanan pendaftaran serta keputusan tentang perbaikan fasilitas yang ada agar pasien lebih efisien.

b. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan pemahaman tentang bagaimana teori yang telah dipelajari dapat diterapkan dalam situasi nyata.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Peneliti	Jenis Peneliti	Hasil Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	(N. E. Putri & Putri, 2024)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Penunjang Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Bagian Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024	Pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi merasa puas dengan fasilitas dan prasarana diruang tunggu, tetapi sekitar setengah dari pasien tersebut merasa tidak puas. Penelitian ini menemukan bahwa fasilitas yang ada, seperti jumlah kursi tunggu dan beberapa peralatan yang masih kurang lengkap.	Meneliti kepuasan pasien	Metode penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian
2.	(Nuraini et al., 2021)	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo	Kuantitatif dengan pendekatan service quality	Hasil penelitian kepuasan pasien di Puskesmas Dringu menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi. Dimensi tangible dan reliability mencatat kepuasan tinggi masing-masing sebesar 86.3% dan 89.6%. Namun, di dimensi <i>responsivenss</i> , ganya 69.7% pasien yang merasa puas, menandakan masalah dalam kecepatan pelayanan. Dimensi assurance dan empathy menunjukkan kepuasan sebesar 68.2% dan 74.1%, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan secara keseluruhan, perlu adanya evaluasi dan peningkatan dalam responsivitas dan komunikasi untuk mencapai layanan yang lebih baik.	Fokus terhadap penilaian kualitas layanan kesehatan	Metode penelitian, tempat penelitian, dan waktu penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Peneliti	Jenis Peneliti	Hasil Peneliti	Persamaan	Perbedaan
3.	(Mehmet & Issever, 2024)	Service Quality And Related Factors In Primary Health Care Services A Cross-Sectional Study	Kuantitatif menggunakan kuesioner berbasis <i>servqual</i> dan instrumen kepribadian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan belum memenuhi harapan pasien dengan skor <i>servqual</i> negatif -0,02. Dipengaruhi oleh faktor seperti status pernikahan, jenis kelamin, pendidikan, kepribadian dan kondisi fisik yang mempengaruhi kepuasan pasien, oleh karena itu peningkatan fasilitas dan pelayanan sangat diperlukan.	Sama-sama meneliti kepuasan pasien menggunakan metode <i>servqual</i>	Tempat peneliti, waktu penelitian
4.	(Intan Aulia Annisa, 2021)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit paru dungsu madiun	Penelitian deskriptif kuantitatif	Skor tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 83,34% termasuk kata gori sangat puas	Sama-sama meneliti kepuasan pasien di bagian pendaftaran.	Metode penelitian, tempat penelitian dan waktu penelitian
5.	(Purba, 2019)	Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan oendaftaran rawat jalan di UPT Rumah sakit khusus mata medan	Metode deskriptif survei tentang persepsi	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa kurang puas dengan layanan, komunikasi, dan waktu tunggu di UPT Rumah Sakit khusus mata medan	Sama-sama meneliti kepuasan pasien, mengukur persepsi kepuasan terhadap petugas	Tempat penelitian, waktu penelitian