

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan secara fisik, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Muninjaya, 2015).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional sebagai pusat penyelenggaraan dan pengembangan upaya kesehatan dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat. Puskesmas memerlukan suatu umpan balik dari masyarakat demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan. Umpan balik berupa tanggapan dan penilaian kepuasan dari para pasien dapat dijadikan sebagai indikator utama evaluasi mutu pelayanan kesehatan (Diana, 2010).

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap puskesmas sehingga semakin banyak jasa yang

ditawarkan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya (Gultom, 2008).

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas sebagai *'front gate'* yang memiliki data pribadi pasien. Selain itu, petugas unit pendaftaran sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di puskesmas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab (Savitri, 2011).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di tempat unit pendaftaran yang dilakukan oleh Rireja pada tahun 2017 didapatkan persepsi baik sebanyak 70 orang (76,9 %), dan yang tidak baik sebanyak 21 orang (23,1 %) dengan ketidakpuasan pasien dari *point* dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 33 % untuk waktu tunggu dan empati (*empathy*) sebanyak 11 % untuk perhatian khusus dari petugas.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Mirza Yusuf pada tahun 2014 mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak, didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 23,2 %, cukup 61,6 %, dan kurang sebanyak 15,2 %. Pasien yang merasa puas sebanyak 35,4 %, sangat puas 27,3 %, tidak puas 23,3 %, dan sangat tidak puas sebanyak 14,1 %.

Pada tahun 2018 telah dilakukan oleh tim *survey* kepuasan pelanggan di unit pendaftaran Puskesmas Sayung I dengan hasil capaian 3,060 dengan nilai interval 76,58, yang berarti belum dapat mencapai target diikuti dengan ketidakpuasan pada waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan sebesar 1,93 dan prosedur pelayanan sebesar 2,13.

Oleh karena itu, bagaimana mutu pelayanan registrasi yang harus dilakukan puskesmas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak sebagai pengguna jasa pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak ?“

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh mutu pelayanan registrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Memperoleh gambaran mutu pelayanan registrasi Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak.

1.3.2.2. Memperoleh gambaran kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak.

1.3.2.3. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan registrasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

1.4.1.1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, informasi serta masukan yang bermanfaat bagi puskesmas dalam upaya pengembangan mutu pelayanan registrasi di unit pendaftaran sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.1.2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan sumber informasi tentang pelayanan registrasi di unit pendaftaran Puskesmas Sayung I Kabupaten Demak.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan masukan yang bermanfaat tentang pengaruh mutu pelayanan registrasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran puskesmas.