

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan puskesmas yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Marhenta, Satibi and Wiedyaningsih, 2018). SIMPUS adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya. Selain itu, SIMPUS juga memiliki beberapa ruang lingkup salah satunya adalah Loker pendaftaran yang memegang peranan penting dalam pelayanan pertama di puskesmas dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, akan terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang cukup lama kepada pasien, maka kondisi ini dapat memicu salah satu faktor yang membuat rendahnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai penerapan SIMPUS di bagian loket pendaftaran terhadap kepuasan pasien (Septiani, Ade Selvia; Wigati, Putri Asmita; Fatmasari, 2017)

Saat ini SIMPUS di bagian loket pendaftaran sudah dilaksanakan di puskesmas Kota Semarang sebesar 100%. Namun, pada bagian loket pendaftaran masih belum dapat memberikan nomor rekam medis secara otomatis, sehingga untuk mengurutkan nomor rekam medis harus dilakukan secara manual dengan menggunakan buku register pelayanan pasien, nomor rekam medis yang belum otomatis kadang-kadang dapat menimbulkan adanya nomor rekam medis yang double pada satu pasien sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan data serta laporan yang dihasilkan menjadi tidak akurat dan tidak relevan. Selain itu permasalahan yang terjadi di puskesmas Kota Semarang adalah pelaksanaan SIMPUS tidak terintegrasi antar pokiklinik. Hal ini membuktikan bahwa belum semua puskesmas, polikliniknya atau bidang pelayanannya di Kota Semarang menjalankan SIMPUS secara optimal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saulis Mustofiroh dan Arif Kurniadi tentang Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ RSUD Kayen Pati didapatkan hasil bahwa dari 87 responden 90,8% pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran TPPRJ dan pasien 9,2 % pasien merasa tidak puas. Kepuasan pasien pelayanan petugas di lihat dari aspek – aspek keramahan, suasana pengantrian diloket, kecepatan petugas, cara petugas menyampaikan informasi, ketepatan pencacatan data pasien (Octaviani and Rimawati, 2016). Menurut Penelitian yang telah dilakukan oleh Aulia yang dilaksanan pada unit pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya menunjukkan bahwa unit

pendaftaran merupakan unit yang memperoleh angka ketidakpuasan tertinggi (53,7%) dan angka kepuasan (46,3%) dibandingkan dengan unit-unit lainnya (Aulia, 2017). Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan kota Semarang di dapatkan data bahwa puskesmas yang ada di wilayah semarang sudah menerapkan SIMPUS secara menyeluruh, data yang didapatkan dari 37 puskesmas terkonfirmasi bahwa puskesmas gunung pati merupakan pukesmas yang telah menerapkan SIMPUS secara optimal dan puskesmas Lebdosari merupakan puskesmas yang belum optimal dalam penerapan SIMPUS. Sehingga tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah puskesmas gunung pati dan puskesmas lebdosari semarang.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan puskesmas ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Puskesmas sendiri memiliki tugas untuk melaksanakan pemantauan yang dapat dilakukan dengan menggunakan SIMPUS (system informasi manajemen puskesmas) terutama di bagian pelayanan loket pendaftaran yang menjadi pelayanan pertama di puskesmas dan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien, namun belum banyak penelitian yang membahas hal ini, sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai hubungan penerapan SIMPUS pada bagian loket pendaftaran dengan kepuasan pasien di puskesmas wilayah Semarang.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah “Adakah hubungan penerapan SIMPUS pada bagian loket pendaftaran dengan kepuasan pasien di puskesmas wilayah Semarang ?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan SIMPUS pada Bagian Locket Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien.

1.4.2. Tujuan Khusus

- 1.1.2.1. Untuk mengetahui capaian penerapan SIMPUS pada Bagian Locket Pendaftaran di Puskesmas Lebdosari dan gunung pati semarang.
- 1.1.2.2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam mengantri pada Bagian Locket Pendaftaran di Puskesmas Wilayah Semarang yang diukur menggunakan quisioner dengan parameter penilaiannya berdasarkan dari 5 dimensi mutu .
- 1.1.2.3. Untuk mengetahui keeratan hubungan antara penerapan SIMPUS dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas wilayah Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada institusi atau aktivitas akademika sebagai literatur dan refrensi dalam pengembangan mengenai penelitian SIMPUS selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat tingkat kepuasan pasien di puskesmas wilayah Semarang.