

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan terdekat dan mudah terjangkau oleh masyarakat luas. Puskesmas dituntut untuk menyelenggarakan semua bentuk pelayanan kesehatan yang bermutu (Supandi & Imanuddin, 2021). Salah satu bentuk pelayanan administratif pada pasien di puskesmas adalah data pelayanan yang terkontrol dengan baik dengan penggunaan sistem informasi pelayanan kesehatan sebagai contoh data rekam medik pasien dan kartu berobat yang dapat dengan mudah bagi petugas dalam proses pendaftaran pasien. (Anggi, 2022).

Tempat penerimaan atau pendaftaran pasien puskesmas merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan 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, tertip dan penuh tanggung jawab (Kuntoro, 2017).

Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh

karena itu puskesmas berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien (Kuntoro, 2017).

Kepuasan pasien merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sesuatu produk dan harapan-harapannya (Fatrída & Andesma, 2019). Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan yang diberikan serta sebagai tolak ukur yang dipakai untuk mempertinggi mutu pelayanan dan sebagai alasan primer bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik (Hetikus, 2018).

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Prihandiwati., dkk, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2019) menemukan bahwa ingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur

Yogyakarta dalam kategori puas (70,4%), ditinjau dari aspek kepuasan yang paling tinggi adalah persyaratan pelayanan (79,9%) yang paling rendah kemampuan petugas (52,1%), dan berdasarkan dimensi yang paling tinggi yaitu dimensi *Emphaty* (74,5%) dan yang paling rendah adalah *Assurance* (57,3%).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, ketika pelayanan tidak tepat waktu akan mengakibatkan pasien tidak puas dengan pelayanan, tanggap, mampu mengobati keluhan dan mencegah berkembangnya penyakit, pasien

yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Fatrida & Andesma, 2019).

Penelitian yang dilakukan Subektianto (2018) di Puskesmas Kabupaten Blitar mengungkapkan bahwa masih terjadi kesenjangan dan harapan kepuasan pasien walaupun secara umum pasien puas terhadap penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas elektronik dalam proses pendaftaran namun masih kurang dirasakan responsif oleh pasien.

Puskesmas Abepura merupakan salah satu dari 14 Pusesmas di Kota Jayapura. Jumlah pasien yang berkunjung di tahun 2021 sebanyak 15.740 pasien. Hasil survey awal pada tahun 2021 dalam sistem informasi pelayanan kesehatan puskesmas terdapat 4 unit komputer di ruang kepala puskesmas, tata usaha, kebidanan dan administrasi. Sistem informasi manajemen yang digunakan masih dilakukan secara manual dan belum menggunakan aplikasi seperti simpus. Dalam pelayanan loket pendaftaran dilakukan oleh operator dari tenaga kesehatan sebanyak 3 orang. Sehingga dalam pelayanan pendaftaran untuk validasi agak terhambat dan membutuhkan waktu sehingga berdampak pada waktu tunggu pendaftaran. Dari observasi beberapa tenaga tersebut bila berhalangan hadir sehingga pengentrian data tidak dapat dilakukan karena terbatasnya SDM dan keterampilan dalam penggunaan komputer. Hal ini akan berdampak pada lambatnya pelayanan, pelaporan maupun dalam pengambilan kebijakan.

Dari hasil wawancara kepada petugas unit loket pendaftaran terdapat kendala dengan sistem pendaftaran yang dimana petugas melewatkan pasien yang pertama ke pasien yang berikutnya, masalah lain adalah pasien

kunjungan ulang yang lupa atau tidak membawa kelengkapan data pribadinya seperti Kartu tanda Penduduk (KTP) atau Kartu berobat, hal ini membuat kesulitan bagi petugas untuk mencari data dan mendaftarkan pasien saat berobat jalan karena tidak adanya sistem informasi manajemen puskesmas.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Loker Pendaftaran Puskesmas Abepura.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Loker Pendaftaran Puskesmas Abepura.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket Pendaftaran Puskesmas Abepura
- b. Mengetahuai kepuasan pasien berdasarkan umur terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura.
- c. Mengetahuai kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura.

- d. Mengetahuai kepuasan pasien berdasarkan pendidikan terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura.
- e. Mengetahuai kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan terhadap pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Abepura.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi instansi Pelayanan Kesehatan

Sebagai tambahan informasi dan masukan pada instansi pelayanan kesehatan khususnya kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran puskesmas

2. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sumber kepustakaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran.

3. Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan tentang pengaruh kualitas sistem informasi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan sebagai refrensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai data pembanding pada penelitian dengan topik yang sama.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Nama	Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahmad Adi Subektianto	2018	Analisis Kepuasan Pasien dan Pelaksanaan Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustromik) di Kabupaten Blitar Menggunakan Regresi Logistik Biner	Kuantitatif	Pasien dan Pelaksana ternyata masih merasakan Gap atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan terhadap Simpustromik. Namun jika secara indeks kepuasan persentase kepuasan pasien sebesar 0,7336 dan kepuasan pelaksana 0,659. Jika dilihat dari Importance Performance Analysis (IPA) bagi pasien, pengelola sistem perlu melakukan perbaikan faktor responsif dari Simpustromik, sedangkan untuk pelaksana tidak perlu dilakukan perbaikan. Hasil regresi logistik biner untuk pasien dari 11 variabel karakteristik diperoleh 5 variabel karakteristik berpengaruh signifikan dengan ketepatan klasifikasi model sebesar 67,1% dan untuk pelaksana dari 12 variabel karakteristik diperoleh 6 variabel karakteristik berpengaruh signifikan dengan sebesar 61,7%.
2	Anggi	2022	Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima	Metode dengan pendekatan deskriptif	Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) Puskesmas Sanggar pada umumnya telah memudahkan pekerjaan pegawai Puskesmas Sanggar, tetapi belum efektif dalam menjalankan simpus karena pegawai belum sepenuhnya menguasai aplikasi tersebut yang mengakibatkan proses pendataan menjadi lama, hal tersebut menyebabkan masyarakat belum puas dalam pelayanan sistem informasi manajemen. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) masih belum efektif karena Sistem informasi yang sulit dijalankan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas kemampuan, pemahaman pegawai yang kurang, dan kurangnya tenaga kerja IT dapat mempengaruhi lambatnya sistem informasi manajemen Puskesmas Sanggar. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) Puskesmas Sanggar masih kurang baik
3	Prajna Pramitha Purba	2016	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Metode digunakan mengukur kepuasan yaitu <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa sistem APM yang perlu ditingkatkan.

				dengan 5 dimensi pengukuran (<i>content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use</i>)	
4	Arai Pigai	2016	Gambaran persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Mulia Kabupaten Nabire	Kuantitatif	Persepsi responden tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Karang Mulia Kabupaten berdasarkan tangible kategori baik sebanyak 37 orang (43,5%) dan kurang sebanyak 48 orang (56,5%), reliability kategori baik sebanyak 14 orang (16,5%) dan kurang sebanyak 71 orang (83,5%), berdasarkan responsiveness kategori baik sebanyak 38 orang (44,7%) dan kurang sebanyak 47 orang (55,3%), berdasarkan assurance kategori baik sebanyak 71 orang (83,5%) dan kurang sebanyak 14 orang (16,5%) dan berdasarkan empathy kategori baik sebanyak 44 orang (51,8%) dan kurang sebanyak 41 orang (48,2%).
5	Devi Febriani Jemau	2022	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Loket Pendaftaran Puskesmas Abepera	Kuantitatif	Kepuasan pasien dalam pelayananloket pendaftaran di Puskesmas Abeura tidak puas sebanyak 54 orang (54%) dan puas sebanyak 46 orang (46%). Kepuasan pasien berdasarakan umur yang tidak puas pada umur 20-25 tahun sebanyak 19 orang (61,3%) dan puas bertumur 26-35 tahun sebanyak 18 orang (51,4%). Berdasarakan jenis kelamin yang tidak puas pada perempuan sebanyak 35 orang (54,7%) dan puas pada laki-laki sebanyak 17 orang (47,2%). Berdasarakan pendidikan yang puas pada pendidikan SD sebanyak 2 orang (66,7%) dan puas pada pendidikan tinggi sebanyak 20 orang (55,6%). Kepuasan berdasarakan pekerjaan yang puas terbanyak tidak bekerja sebanyak 28 orang (66,7%) dan puas terbanyak pada responden yang bekerja sebanyak 32 orang (55,2%).