

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang menggalang pembangunan di segala bidang, salah satunya pembangunan Kesehatan. Pembangunan Kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang mau dan mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dan tidak terdapat *gap* antara persepsi dan pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Salah satu solusi untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan Kesehatan yang diberikan yaitu dengan melaksanakan survei kepuasan pasien (Rizk, Arifin & Sudjiono, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan (Gurning, 2018).

Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandngkan antara persepsi terhadap kinerja suatu pelayanan dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien

memainkan peran penting dalam sistem perawatan kesehatan sebagai indikator kualitas perawatan. Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan dan sumber daya merupakan elemen penting untuk menilai sejauh mana pelayanan kesehatan yang diterima memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu layanan Kesehatan (Janes, 2021). Dengan pelayanan yang berkualitas akan mempunyai dampak yang baik kepada pasien, salah satunya pasien merasa nyaman sehingga akan berkunjung kembali ke layanan Kesehatan untuk melakukan pengobatan.

Menurut Pohan, (2007) dampak dari kepuasan pasien dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan Kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan Kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti ke fasilitas Kesehatan lain. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan Kesehatan.

Konsep tentang kepuasan terhadap sektor-sektor jasa terdiri dari 5 dimensi mutu atau kualitas pelayanan yang dikenal sebagai *Service Quality (Servqual)*, yaitu bukti fisik atau berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Lima dimensi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas (Parasuarman, 1997). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan pasien yaitu pelayanan keperawatan, harga, lokasi, fasilitas, image, suasana dan komunikasi (Moison, Walter dan White dalam Handayani, 2020).

Kepuasan pasien dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pasien juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh individu tersebut dapat mempengaruhi niat berperilaku dari individu tersebut untuk menggunakan kembali pelayanan yang sama sehingga dibutuhkan survei kepuasan pasien. Kemampuan puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pasien menjadi salah satu standar untuk mengukur rasa puas ketika memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas (Imbalo, 2015).

Puskesmas sebagai pelayanan Kesehatan tingkat awal di masyarakat mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan Kesehatan untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Risfakes tahun 2019 kemampuan pelayanan umum di Puskesmas Rawat Inap 41,6% dan yang Non Rawat Inap 58,4 %. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Hasil penelitian Puji Astuti (2013) di Puskesmas Sewon II Bantul tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien, menunjukkan

hasil dari 97 responden yang diteliti didapatkan hasil sebagian besar responden (45,4%) menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Sewon II Bantul cukup baik dari segi tampilan fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) dan sebagian besar responden (63,9%) menyatakan puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum terhadap pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Payangan Kabupaten Gianyar” menunjukkan hasil penelitian Sebagian besar pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Payangan Kabupaten Gianyar puas dengan layanan Kesehatan yang diberikan terutama dalam dimensi *responsiveness*. Pembayaran mandiri sebagai metode pembayaran juga menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi daripada menggunakan BPJS.

Kemudian hasil Penelitian yang dilakukan oleh Rosa (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Talakat” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 100 responden, Sebagian besar keluarga pasien meras kurang setuju dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dengan presentase 38%, daya tanggap (*responsiveness*) dengan presentase 38%, dan jaminan (*assurance*) dengan presentase 38%.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat tahun 2019, tercatat 40 puskesmas yang tersebar di 30 kecamatan yang berada di Kota Subang dengan puskesmas non perawatan berjumlah 29 unit dan puskesmas perawatan berjumlah 11 unit. Puskesmas Cikaum merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten subang yang memiliki pelayanan rawat jalan dan rawat

inap. Secara geografis Puskesmas Cikaum melayani 9 kelurahan yaitu Kawunganten, Sindangsari, Cikaum Barat, Cikaum Timur, Pasirmuncang, Tanjungsari Barat, Tanjungsari Timur, Gandasari dan Mekarsari. Puskesmas cikaum berbatasan dengan 4 Puskemas yaitu Puskesmas Binong, Puskesmas Kalijati, Puskesmas Purwadadi dan Puskesmas Ciasem. Berdasarkan Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Subang 2019, diantara perbatasan wilayah kerja puskesmas, Puskesmas Cikaum masuk kedalam urutan ke-5 dengan jumlah kunjungan tertinggi, yaitu sebanyak 8.995 jiwa. Puskesmas Ciasem dengan jumlah kunjungan 20.948 jiwa, Puskesmas Binong dengan jumlah kunjungan 18.361 jiwa, Puskesmas Kalijati dengan jumlah kunjungan 10.175 dan Puskesmas Purwadadi dengan jumlah kunjungan 9.912 jiwa. Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai institusi penyelenggara pelayanan Kesehatan di tingkat pertama yang harus memberikan mutu pelayanan berkualitas. Puskesmas sebagai Lembaga yang menyediakan layanan Kesehatan perlu memiliki Sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk menjaga kualitas mutu pelayanan yang diberikan.

Dari data laporan bulanan BP umum Puskesmas Cikaum pada bulan Januari dan bulan Febuari 2022 dengan 25 orang perawat, 12 orang bidan dan 2 orang dokter, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan sebanyak 14%, yaitu dari 1.063 kunjungan pada bulan Januari menjadi 927 kunjungan pada bulan Februari. Penurunan jumlah pasien yang berobat merupakan indikasi

adanya suatu permasalahan yang perlu mendapat perhatian. Survei awal sebagai pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Cikaum Kabupaten Subang pada bulan Maret 2022 dengan survei langsung terhadap sepuluh pasien yang telah berobat ke Puskesmas Cikaum dengan menanyakan secara langsung kepada 5 orang pasien. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai kebersihan ruangan terutama kamar mandi, kurang mendapat informasi mengenai perawatan yang diberikan dan ada beberapa petugas yang tidak ramah dan kurang tanggap dalam merespon pasien yang berkunjung.

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu : Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan. Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku. Empati (*empathy*) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan

berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Berwujud (*tangible*) dapat diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dinilai dari tampilan fisik (bangunan gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cikaum Kabupaten Subang.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan penelitian ini adalah Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cikaum Kabupaten Subang Tahun 2022 ?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Cikaum Kabupaten Subang Tahun 2022.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Cikaum dapat digunakan sebagai informasi dan bahan acuan dalam mengkaji agar dapat meningkatkan pelayanan Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Cikaum.
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

1.4.2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data awal untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan masyarakat dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan.

1.5.Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan kepada pasien yang berkunjung di Puskesmas Cikaum. Rancangan penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah 5.600 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini masuk kedalam ruang lingkup manajemen keperawatan. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari hingga bulan Agustus 2022.