

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

Terdapat 5 dimensi kepuasan pasien yaitu kehandalan tenaga Kesehatan, kejelasan Tindakan/perawatan, sikap empati tenaga Kesehatan serta sarana dan prasarana (Parasuarman, 1997). Penelitian yang dilakukan oleh Rani Nadyatur Rahmah (2017) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sukajadi Kota Bandung menunjukkan hasil 84,18% dengan kriteria sangat puas, dengan jawaban yang paling banyak yaitu 54,2%, hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi kehandalan tenaga Kesehatan dalam memberikan layanan memberikan respon positif dari pasien yang berobat ke Puskesmas Sukajadi.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno telah dilaporkan menurut Handayani (2016), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan dalam aspek berwujud 72,76%, keandalan 72,09%, empati 72,89%, ketanggapan 72,88% dan jaminan 72,22%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 72,58% dikategorikan puas.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh Sri Emilia 2016 dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon, penelitian ini tidak hanya mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan yang diterima tetapi juga mengkaji harapan responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas sindangjawa yang

menggambarkan kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan hasil 49 % merasa kurang puas, sedangkan 47% merasa sangat memuaskan sedangkan untuk hasil terendah yaitu memuaskan sebanyak 4%.

2.2. Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler, 2009 kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya. Seseorang akan merasa dari pelayanan yang didapat apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapannya dan memenuhi kualitas pelayanan. Sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila persepsi harapannya terhadap pelayanan yang diterima belum terpenuhi.

Menurut Pohan, 2007 kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan Kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White dalam Handayani (2020) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

a. Pelayanan keperawatan

Pelayanan keperawatan adalah suatu upaya untuk membantu individu baik yang sehat maupun yang sakit, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri dan optimal. Pelayanan keperawatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang diberikan dalam bentuk asuhan keperawatan komprehensif yakni secara menyeluruh bio-psiko-sosio-spiritual. Dilakukan melalui proses pengkajian terhadap penyebab utama tidak terpenuhinya kebutuhan dasar manusia.

b. Harga

Yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biayanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Lokasi

Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih tempat pelayanan Kesehatan. Semakin dekat dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan.

d. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas layanan turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas Kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun perlu memberikan perhatian dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

e. Image

Yaitu citra, reputasi dan kepedulian terhadap lingkungan. Image juga memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang layanan Kesehatan mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan. Pasien dalam menginterpretasikan berawal dari cara pandang melalui panca indra baik dari orang lain maupun diri sendiri sehingga menghasilkan anggapan yang positif.

f. Suasana

Meliputi keamanan, keakraban, dan suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien yang menikmati tetapi orang lain yang berkunjung akan memberikan pendapat yang positif.

g. Komunikasi

Yaitu tatacara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan Kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien harus handal dan dapat dipercaya. Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan pemberian kuesioner atau wawancara. Menurut Pohan, 2007 kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa indikator diantaranya :

a. Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

- 1) Sejauh mana layanan Kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan
- 2) Kemudahan memperoleh layanan Kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat
- 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan Kesehatan itu bekerja, memberi keuntungan dan tersedianya layanan Kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

- 1) Kompetensi tehnik dokter dan profesi layanan Kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien
- 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan Kesehatan.

- c. Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

- 1) Sejauh mana kesediaan layanan Kesehatan menurut peneilaian pasien
- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan Kesehatan lain
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

- d. Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan Kesehatan
- 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selamamenunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pecahan maslah dan keluhan yang timbul
- 3) Lingkup dan sikap keuntungan dan layanan Kesehatan yang ditawarkan.

2.2.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien

Menurut Pohan, (2007) kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa aspek yang mempengaruhinya, yaitu :

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat puskesmas
- c. Keleuasaan pribadi atau privas sewaktu berada dalam kamar periksa
- d. Kebersihan puskesmas
- e. Mendapatkan informasi yang menyeluruh, artinya mendapat informasi tentang nama penyakit, bagaimana merawatnya di rumah dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat.
- f. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya apakah pasien mengerti jawaban yang diberikan oleh petugas Kesehatan terhadap pertanyaan yang diajukannya.
- g. Memberikan kesempatan bertanya, artinya apakah petugas Kesehatan memberikan kesempatan pasien untuk bertanya.
- h. Keseinambungan petugas kesehatan, artinya apakah setiap kali pasien datang ke puskesmas akan dilayani oleh petugas Kesehatan yang sama.
- i. Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas Kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medik.
- j. Tersedianya toilet, artinya apakah puskesmas terdapat toilet yang dapat digunakan oleh pasien dan airnya tersedia.
- k. Biaya pelayanan, seluruh biaya yang dikeluarkan pasien jika berobat ke puskesmas
- l. Tersedianya tempat duduk atau bangku untuk pasien pada ruang tunggu.

Masing-masing aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien akan dianalisis berdasarkan penilaian pasien tentang tingkat kepentingan aspek tersebut yang diperolehnya sewaktu meminta pertolongan puskesmas. Keinginan pasien

dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien, sehingga menjadi penting dan perlu dilakukan dalam pengukuran dimensi kualitas pelayanan Kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

2.2.5 Dimensi kepuasan pasien

Menurut Parasuarman (1997) dalam Purwanto (2007), model kepuasan yang komprehensif dengan focus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi 5 dimensi penilaian sebagai berikut :

a. Reliabilitas (*reliability*)

Reliability yang dapat diartikan sebagai kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Reliability* mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Point penting dari dimensi *reliability* diantaranya yaitu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, pelayanan kepada pelanggan dapat diandalkan, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Responsiveness yang dapat diartikan sebagai ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani konsumen dengan baik. Terdapat empat point dari dimensi *responsiveness* yaitu selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan diberikan

dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

c. Jaminan (*assurance*)

Assurance yang dapat diartikan sebagai jaminan adalah kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Terdapat empat point pada dimensi *assurance* yaitu pekerja dapat menanamkan kepercayaan dalam diri pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, pekerja selalu menunjukkan sikap sopan santun dan pekerja memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

d. Empati (*empathy*)

Empathy yang dapat diartikan sebagai empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik serta kemudahan untuk dihubungi. Jumlah point penilaian pada dimensi *empathy* ada lima yaitu memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kepentingan pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sepenuh hati, pekerja memahami kebutuhan pelanggan dan mempunyai jam kerja yang sesuai.

e. Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*)

Tangible yang dapat diartikan sebagai bukti fisik adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Beberapa point penting dimensi

tangible yaitu peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan professional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik.

2.2.6 Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan yaitu :

a. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan Kesehatan sepenuhnya atau Sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien.

b. Kurang puas

Kurang puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan Kesehatan yang tidak sepenuhnya atau Sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan.

c. Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan Kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan.

Menurut Pohan (2007) pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert dengan gradasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut :

- a. Sangat puas diberi bobot 5
- b. Puas diberi bobot 4
- c. Cukup puas diberi bobot 3
- d. Tidak puas diberi bobot 2
- e. Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- a. Angka 0%-20% : sangat tidak puas
- b. Angka 21%-40% : tidak puas
- c. Angka 41%-60% : cukup puas
- d. Angka 61%-80% : puas
- e. Angka 81%-100% : sangat puas.

2.2.7 Metode pengukuran kepuasan

Menurut Kotler (2004) dalam Fauzi (2015:108), terdapat 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran

Pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui media komunikasi yaitu kotak saran, call centre, website dan media lainnya. Informasi yang diperoleh dapat menjadi masukan dan ide bagi pelayanan Kesehatan. Metode ini bersifat pasif karena menunggu inisiatif pengguna menyampaikan keluhan atau pendapat.

b. *Mystery shopping*

Pengukuran dapat dilakukan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pasien lalu berinteraksi dengan petugas layanan Kesehatan. Hasil temuan biasanya berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan.

c. *Lost customer analysis*

Pengukuran biasanya dilakukan dengan mengadakan wawancara. Cara ini diharapkan dapat memperoleh informasi yang lebih akurat. Informasi yang didapat dapat meningkatkan kepuasan pasien.

d. Survei kepuasan pasien

Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara :

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk mengetahui apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas terhadap aspek kinerja pelayanan. Survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan pengguna yang memberikan suatu hasil yang disebut indeks kepuasan pengguna.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yaitu, besarnya harapan pengguna terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Importan-perfomance analysis*

Responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dan untuk perbaikan.

2.2.8 Indeks Kepuasan

Berdasarkan KEPMENPAN no 25/M/PAN/2/2004 indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat yang mencakup 4 kualitas layanan adalah sebagai berikut :

a. Waktu dan biaya pelayanan

- 1) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 2) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 3) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 4) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

b. Prosedur atau mekanisme pengurusan

- 1) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Sarana dan prasarana

- 1) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 2) Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

d. Profesionalisme dan perhatian petugas

- 1) Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 2) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- 3) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 4) Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 5) Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

- 6) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

2.3. Pelayanan Kesehatan

2.3.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri maupun secara kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, dan atau masyarakat (Gurning,2018).

Pelayanan kesehatan merupakan proses penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009).

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung yang berupaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatannya. Pelayanan kesehatan juga merupakan suatu wadah atau fasilitas memperoleh pelayanan kesehatan yang difasilitasi oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang memuat 4 unsur pelayanan utama yang terdiri dari unsur pelayanan kesehatan preventif, promotif, kuratif, dan representative.

Berdasarkan ke empat pelayanan kesehatan dasar yang menyeluruh dan sekaligus merupakan fasilitas pelayanan kesehatan terdepan pada tingkat kelurahan yaitu puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) (gurning, 2018).

2.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan

1. Tingkat pertama

Pelayanan kesehatan yang bersifat pokok yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Sifat pelayanan adalah pelayanan dasar yang dapat dilakukan di Puskesmas, Balai kesehatan masyarakat, poliklinik dan lain-lain

2. Tingkat kedua

Diperlukan bagi masyarakat yang memerlukan perawatan Rumah Sakit yang tersedia tenaga spesialis

3. Tingkat ketiga

Tingkat pelayanan ini merupakan tingkat paling tertinggi yang membutuhkan tenaga ahli atau sub spesialis dan sebagai rujukan. (Azwar, 1994)

2.3.3. Syarat-syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Dalam pelayanan kesehatan yang baik, tentu ada syarat pokok pelayanan kesehatan, syarat pokok yang dimaksud sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sulit untuk ditemukan keberadaannya di masyarakat setiap kali dibutuhkan.

2. Dapat diterima dan wajar

Yang berarti pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat-istiadat kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat bukan pelayanan kesehatan yang baik.

3. Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan haruslah mudah dicapai oleh masyarakat, pengertian ketercapaian yang dimaksud disini adalah terutama dari tata letak lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka distribusi sarana kesehatan menjadi hal yang sangat penting, sehingga tidak terkonsentrasi di perkotaan saja.

4. Mudah dijangkau

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud adalah biaya, yaitu mengupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan perekonomian masyarakat.

5. Berkualitas

Kualitas yang dimaksud adalah menunjukkan pada tingkat kemampuan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang mana dapat memuaskan para pengguna jasa pelayanan dan tata cara penyelenggara disesuaikan dengan kode etik serta standar yang telah ditentukan. (Gurning, 2018).

2.4.Puskesmas

2.4.1 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan Kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Effendi, 2009). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes RI, 2004). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya promotive dan preventif untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa puskesmas merupakan sarana pelayanan Kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, dan terpadu yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

2.4.2 Fungsi Puskesmas

Menurut Anggraeni, 2019 Tiga fungsi Puskesmas sebagai berikut :

a. Pusat penggerak pembangunan berwawasan Kesehatan

Puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya.

b. Pusat pemberdayaan masyarakat

Puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan Kesehatan termasuk sumber pembiayaan, serta ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program Kesehatan.

c. Pusat pelayanan Kesehatan strata pertama

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan Kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggung jawab puskesmas adalah :

- 1) Pelayanan Kesehatan perorangan adalah pelayanan Kesehatan yang bersifat pribadi dengan tujuan umum menyembuhkan penyakit dan pemulihan Kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan Kesehatan dan pencegahan penyakit.
- 2) Pelayanan Kesehatan masyarakat adalah pelayanan Kesehatan yang bersifat public dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan Kesehatan serta

mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan Kesehatan.

Proses dalam melaksanakan fungsinya dilakukan dengan cara :

- a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melakukan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri
- b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien
- c. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan Kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan
- d. Memberi pelayanan Kesehatan langsung kepada masyarakat
- e. Bekerja sama dengan sector-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program puskesmas.

2.5. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil yang dirasakan oleh pasien terhadap jasa atau pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dapat dilihat sebagai evaluasi setelah konsumsi produk atau jasa. Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Kesesuaian antara pelayanan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan menggunakan lima dimensi jasa (*reliability, responsiveness, tangible, assurance* dan *empathy*) (Muninjaya.2011).

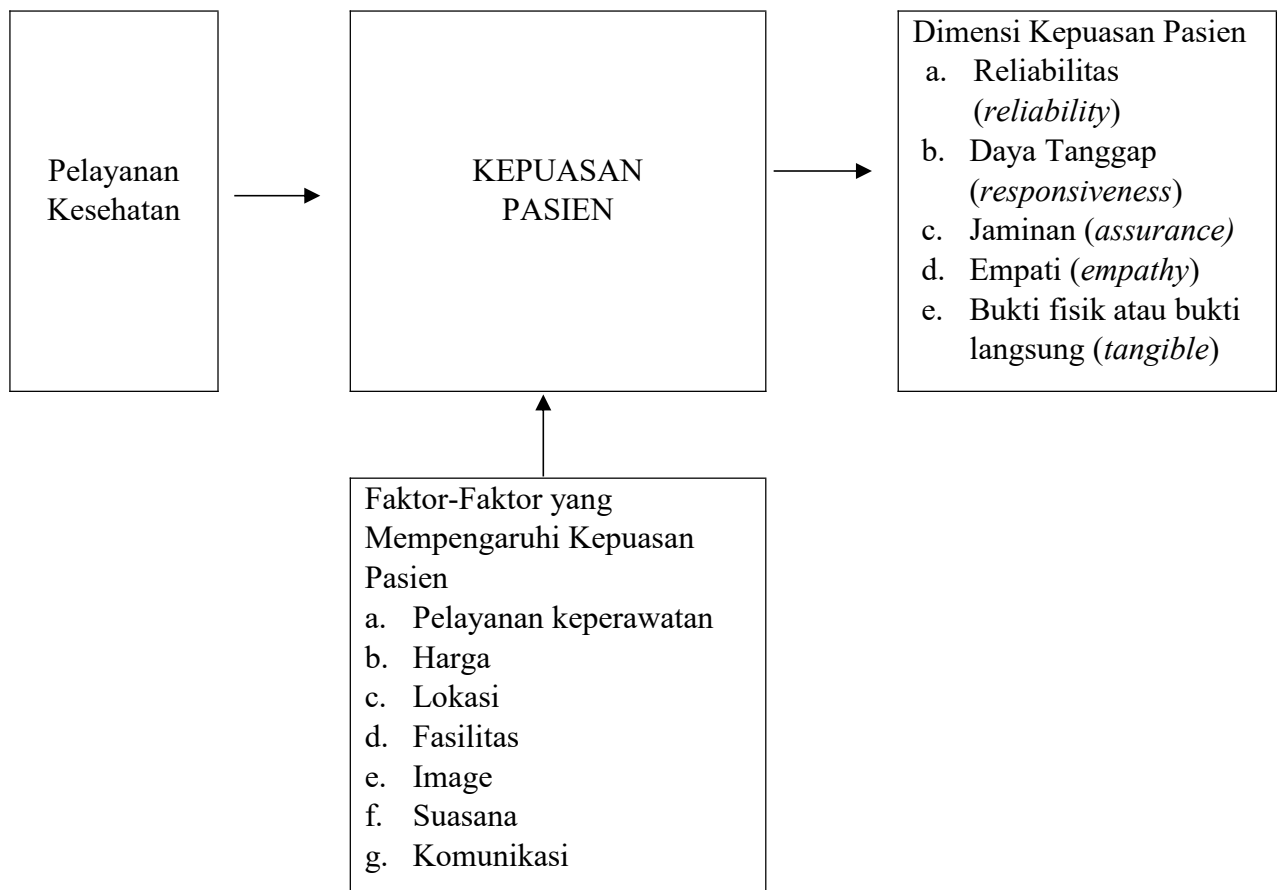
Pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien,

sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan Kesehatan (Pasalli, 2021).

2.6.Kerangka Konseptual

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Kerangka teori dapat dilihat pada bagan berikut :

Bagan 2. 1
Kerangka Konseptual



Sumber : Parasuarman (1997) dalam Purwanto (2007) – Moison, Walter dan White dalam Handayany (2020)