

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa kesehatan adalah kondisi sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang menyebabkan seseorang dapat hidup produktif berdasarkan sosial dan ekonominya, sehingga kesehatan seseorang berhubungan dan mempengaruhi tingkat produktivitas dalam menjalani kehidupan. Setiap orang perlu memelihara kesehatannya dengan cara melakukan pemeriksaan, pengobatan dan lainnya pada pelayanan kesehatan (Awalinda *et al.* 2019). Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) yang berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau fasilitas kesehatan primer (Faskes Primer) (Krishnan & Dharmadi 2017). Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), puskesmas merupakan lini pertama dalam memajukan taraf kesehatan masyarakat dan dipercaya mampu memberikan pelayanan yang optimal serta berkualitas (Effendi & Junita 2020).

Mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan dari penerima pelayanan kesehatan (Badrin *et al.* 2019). Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan mendorong pasien untuk membentuk suatu hubungan dengan pemberi pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan membangun kesetiaan dan loyalitas pasien serta

merupakan suatu bentuk umpan balik dari layanan kesehatan yang diperoleh (Dewi *et al.* 2019). Adapun faktor yang mempengaruhi hasil tingkat kepuasan yang perlu diperhatikan yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan, sehingga diperlukan adanya kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan (Aryana & Niryana 2020). Penilaian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pengukuran tingkat kepuasan, adapun salah satu teori kualitas pelayanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang dapat digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan, yang telah banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan di negara maju dan negara berkembang. Parasuraman *et al.* membagi SERVQUAL menjadi lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Adepoju *et al.* 2018).

Hingga saat ini masih terdapat adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas yaitu keluhan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas, kurangnya sarana atau prasarana, kehandalan petugas dan kepastian waktu pelayanan yang menimbulkan rendahnya kepercayaan pasien (Rasnidiati & Subawa 2020). Hasil riset yang dilakukan oleh perkumpulan prakarsa di 11 Kabupaten/Kota di Indonesia tahun 2018, yang melibatkan 1.344 responden, menunjukkan adanya beragam keluhan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sebesar 50,57% responden merasa dokter dan petugas kesehatan kurang menunjukkan rasa peduli, 14,94% tenaga kesehatan dianggap kurang komunikatif dan 12,64% dokter tidak datang tepat pada waktunya sehingga pasien harus menunggu lama. Keluhan dari pasien dengan pengguna jaminan kesehatan atau BPJS lebih sering ditemukan, dimana berdasarkan observasi nasional sebanyak 75% pelayanan kesehatan

terutama yang menggunakan BPJS masih mendapatkan berbagai keluhan (Firdaus 2019). Pasien dengan asuransi kesehatan nasional memiliki 0,215 kali lebih besar mendapatkan pelayanan yang tidak nyaman dibandingkan pasien umum, karena adanya alur khusus yang harus dilalui (Aryana & Nirryana 2020). Pada penelitian sebelumnya dikatakan bahwa kualitas pelayanan di FKTP berdasarkan hasil observasi di puskesmas, dokter keluarga dan klinik pratama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan rata – rata kepuasan pasien hanya mencapai 70% (Endartiwi & Setianingrum 2019), sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 ditetapkan standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu sebesar 90%, maka dapat dikatakan bahwa nilai kepuasan dibawah 90% adalah tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Dewi *et al.* 2020).

Penelitian yang telah dilakukan di Saudi Arabia untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan primer mendapatkan hasil tingkat kepuasan yang masih rendah yaitu 43%-57%. Penelitian di Indonesia menunjukkan rerata kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Baturetno, Wonogiri adalah 72,8%, hasil yang lebih tinggi didapatkan di Puskesmas Bara Permai Palopo yaitu 83,81% dan hasil tingkat kepuasan yang mendekati sempurna yaitu 99,47% didapatkan di Puskesmas Mengwi I (Aryana & Nirryana 2020). Pada tahun 2019 Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas dengan melakukan pengukuran menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang dilakukan dengan sampel 10 Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng dan menyatakan hasil dari survei ini adalah tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di seluruh Puskesmas

yang ada di Kabupaten Buleleng berdasarkan pengukuran IKM masuk dalam kategori baik atau memuaskan. Akan tetapi terdapat adanya 10% responden yang merespon tidak puas/biasa saja serta adanya item pernyataan yang mendapat respon sangat tidak puas yaitu pada unsur waktu pelayanan, yang terdiri dari pernyataan ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian jadwal pelayanan, serta pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng 2019).

Puskesmas Buleleng III merupakan salah satu puskesmas yang tidak dijadikan sampel pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kabupaten Buleleng Tahun 2019 tersebut, sedangkan lokasi puskesmas ini berdekatan dengan pusat kota dan memiliki jangkauan wilayah kerja yang luas (24,71 km²) meliputi 2 kelurahan, 6 desa dan 28 dusun/lingkungan. Hasil wawancara dengan salah satu petugas puskesmas pada 21 April 2021, dikatakan bahwa Puskesmas Buleleng III telah menjalin kerjasama dengan Universitas Udayana sejak tahun 2019 dalam melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat pada layanan di Puskesmas Buleleng III. Pada tahun 2019, pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan menggunakan IKM oleh Universitas Udayana mendapatkan hasil sangat puas dengan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur mengenai sistem mekanisme dan prosedur serta unsur sarana dan prasarana. Selain itu, terdapat adanya item yang mendapatkan respon tidak puas, yaitu item tentang waktu pelayanan, harapan kualitas pelayanan yang diterima dan tersedianya tenaga kesehatan di poliklinik saat jam operasional. Adapun laporan keluhan pada kotak saran tahun 2019 yang ditemukan adalah keluhan terhadap tidak lengkapnya atribut petugas, kurangnya informasi kesehatan yang ditayangkan pada

ruang tunggu, nomor antrian di meja informasi yang kurang rapi, kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti meja untuk pasien menulis dan kursi roda, kurang ramahnya pemeriksa di ruang Kesehatan Ibu dan Anak, keluhan antre berkali-kali yang menyebabkan pasien memutuskan untuk pulang dan tidak melakukan pemeriksaan. Sedangkan penilaian pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 0,9 poin, akan tetapi masih tergolong kategori sangat baik atau sangat puas, dengan adanya unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu pada unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan (Data Primer 2021).

Menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas perlu dilakukan dan dapat dengan cara menilai tingkat kepuasan pasien, sebagai suatu hasil umpan balik dari masyarakat dan memberikan gambaran unsur kualitas yang rendah sebagai cerminan keluhan pasien, dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki, mempertahankan kualitas serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Buleleng III”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III secara umum?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati)?

3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III secara umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan pengalaman baru serta diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya sebagai sumber

referensi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi pihak puskesmas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan, sehingga pihak puskesmas dapat memenuhi keperluan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mempengaruhi pasien untuk datang kembali.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan untuk pemerintah terhadap kondisi pelayanan kesehatan dari segi tingkat kepuasan pasien, sehingga pemerintah dapat meningkatkan, mempertahankan dan menunjang pelayanan, sarana dan prasarana di pusat puskesmas.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat dan membantu untuk menentukan pelayanan kesehatan yang dipilih berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut.