

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pasien dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Barata, 2013) Salah satu pelayanan prima adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu hidup dalam lingkungan sehat (Kemenkes RI, 2014).

Puskesmas dan jaringannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan terdepan yang bertanggung jawab di wilayah kerjanya, saat ini keberadaannya sudah cukup merata. Menurut Kemenkes RI (2017) pada tahun 2016 terdapat 2.692 Puskesmas yang telah memberikan pelayanan sesuai standar, dari 3.392 Puskesmas yang telah melaporkan ke pusat. Sedangkan jumlah Puskesmas yang tercatat pada tahun 2016 mencapai 9.767 unit.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Kemenkes RI, 2014)

Menurut Permenkes Nomor 1 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada SPM disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang

kesehatan adalah merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal bidang kesehatan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. Sehingga pelayanan di Puskesmas baik secara medis maupun non medis mengacu pada Permenkes tersebut. Adapun bidang kesehatan 12 jenis layanan dan mutu SPM kesehatan kabupaten/kota, semua jenis pelayanan ditargetkan dapat mencapai 100% dan dapat disesuaikan dengan kebijakan pemerintah setempat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan, sehingga pengukuran kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2010).

Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang diharapkan telah terpenuhi. Dalam menilai suatu pelayanan kesehatan, masyarakat cenderung menilai pada bukti langsung karena dimensi tersebut merupakan dimensi yang pertama kali dilihat oleh pasien. Penampilan ruangan dan alat yang ada didalamnya memberikan dampak pada kepuasan klien dan keluarganya, karena penampilan fisik adalah dimensi yang paling mudah dilihat pertama kali mendatangi tempat pelayanan (Setiawan, 2011).

Selanjutnya pasien yang berkunjung akan menilai bagaimana kinerja perawat dalam melayani pasien. Penilaian kinerja pelayanan tersebut erat kaitannya dengan tingkat mutu dari pelayanan yang diberikan. Namun apabila kualitas pelayanan tidak baik, maka akan menimbulkan kurang kepercayaan masyarakat pada Puskesmas. Menurut Setiawan (2011) Indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, kepedulian, dan jaminan. Faktor tersebut sering menjadi aspek yang dikeluhkan oleh masyarakat terhadap pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian Manurung (2013) menunjukkan faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ichsan Medical Centre Bintaro adalah kebutuhan *caring* dan perilaku *caring* perawat.

Penelitian lain yang dilakukan Herman (2014) mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien, ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.

Menurut data dari Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya didapatkan informasi bahwa Kota Tasikmalaya memiliki Puskesmas binaan sebanyak 21 Puskesmas. Terkait dengan cakupan kunjungan ke Puskemas didapatkan beberapa Puskesmas dengan kunjungan rawat inap yang rendah seperti Puskesmas Purbaratu mencapai 356 orang, Puskesmas Tamansari sebanyak 362 orang dan Puskesmas Cipedes sebanyak 377 orang. Salah satu Puskesmas dengan cakupan paling rendah di Kota Tasikmalaya adalah Puskesmas Urug, dimana puskesmas tersebut memiliki jumlah *bed*/tempat tidur sebanyak 7 buah yang tersebar di 3 ruangan. Ruangan tersebut terdiri dari 1 Ruang Anak, 1 Ruang Umum, 1 Ruang rawat inap untuk pasien pengguna Askeskin/Jamkesmas.

Menurut hasil studi pendahuluan jumlah pasien rawat inap Puskesmas DTP Urug juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat inap tahun 2017 mencapai 397 pasien, sedangkan pada tahun 2018 jumlah pasien rawat inap mencapai 339 orang, sedangkan periode bulan Januari sampai Juni tahun 2019 jumlah kunjungan mencapai 797 kasus. Melihat dari data tersebut, adanya penurunan jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Urug sebesar 15.1% (Puskesmas DTP Urug, 2018).

Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada 10 pasien tentang komunikasi perawat di Puskesmas Urug, dari hasil wawancara diperoleh sebanyak 4 orang mengatakan komunikasi dari petugas kesehatan kurang dapat dimengerti, sebanyak 3 orang mengatakan penyampaian informasi tentang penyakit tidak dimengerti, sedangkan 3 orang lainnya mengatakan penjelasan dari perawat dapat dipahami. Selain hal tersebut, dalam menilai pelayanan diperoleh keterangan bahwa sebanyak 6 orang perawat kurang respon terhadap keluhan pasien, sebanyak 3 pasien mengatakan harus menunggu lama saat berada di ruang pemeriksaan dan sebanyak 1 orang pasien mengatakan perawat dapat melayani dengan baik. Masalah lain yang ditemukan adalah responden mengeluh terkait dengan sarana dan prasana, sebanyak 4 orang mengatakan sarana di Puskesmas sudah lengkap, namun sebanyak 6 orang mengeluh bahwa sarana yang ada di puskesmas tidak dapat menunjang pelayanan.

Tenaga kesehatan di puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai standar pelayanan kesehatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasann pasien pada beberapa indikator seperti kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan, daya tanggap perawat terhadap kondisi atau kebutuhan pasien, jaminan pelayanan yang diberikan, kepedulian apa yang dirasakan oleh pasien dan bukti langsung.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan indikator sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Puskesmas yang memberikan pelayanan yang baik atau optimal dapat meningkatkan kepuasan pasien karena dapat memenuhi pada harapan pasien. Namun apabila

kualitas pelayanan tidak baik, maka akan menimbulkan kurang kepercayaan masyarakat pada Puskesmas. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah penelitian “Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan bukti langsung
- b. Diketuainya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam dimensi kehandalan di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.
- c. Diketuainya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam dimensi ketanggapan di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.
- d. Diketuainya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam dimensi jaminan di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.
- e. Diketuainya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam dimensi kepedulian di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.
- f. Diketuainya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dalam dimensi bukti langsung di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya Tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini membuat peneliti mempunyai gambaran yang nyata mengenai materi yang diperoleh di bangku kuliah dengan cara penerapannya di lapangan, dapat menganalisa masalah dan cara pemecahannya yang ada pada pelayanan rawat inap di Puskesmas.

2. Manfaat Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya dalam upaya mengambil langkah-langkah perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rawat inap. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan pasien.

3. Manfaat Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan melengkapi perpustakaan sepanjang hasil penelitian ini mempunyai nilai akademis, sehingga mahasiswa dapat mengkaji kekurangan dalam penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

4. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat mengetahui pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan pelayanan kesehatan sesuai harapan masyarakat.