

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan program pembangunan kesehatan di Indonesia didasarkan pada tujuan pembangunan kesehatan yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Melalui upaya pelayanan kesehatan diharapkan akan terciptanya masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu (Nursalam, 2002).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang ada adalah pelayanan kesehatan di Puskesmas. Upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Kinerja Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat sangat menentukan kinerja Kabupaten/ Kota untuk mewujudkan masyarakat sehat diwilayahnya. Puskesmas perlu memberikan sistim pelayanan kesehatan yang bermutu , yang semakin responentif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien dan/atau masyarakat yang dilayani (Pohan, 2004).

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan memiliki peran dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan

terdepan di masyarakat yang dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dihadapkan pada masalah yang sangat mendasar yaitu tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu. Meningkatnya tuntutan mutu pelayanan oleh masyarakat, menuntut para petugas agar lebih meningkatkan kinerja dan profesionalisme mereka sehingga mutu pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Keberhasilan penerapan jaminan mutu layanan kesehatan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pasti akan mengurangi atau menghindarkan terjadinya keluhan atau kritikan pasien dan sebaliknya akan mengubah keluhan pasien menjadi kepuasan pasien.(Pohan, 2004)

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya dalam hal pelayanan kesehatan yang dialaminya

Menurut Juran dan Maxwell 1999, penggunaan pendekatan struktur, proses dan keluaran sangat penting untuk jaminan mutu layanan kesehatan. Pendekatan itu dapat membantu di dalam penilaian atau pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan mutu kesehatan yang multi dimensi seperti adanya ketetapan waktu dalam pelayanan, pemberian informasi yang jelas,

kompetensi yang dimiliki oleh petugas, hubungan antar manusia serta keadaan lingkungan.

Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih kurang/tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena mutu pelayanan dan fasilitas pemerintah masih dibawa standar mutu.

Puskesmas Tuladenggi merupakan salah satu tempat pelayanan pemerintah di Kecamatan Telaga Biru di Kabupaten Gorontalo. Hasil studi pendahuluan pada tanggal 8 Maret 2013 Puskesmas Tuladenggi merupakan Puskesmas *Medical Centre Non Perawatan* dengan jumlah kunjungan rata – rata 32 orang /hari serta jumlah petugas kesehatan sebanyak 41 orang yang terdiri dari S2 manajemen 1 orang, dokter umum 2 orang, dokter gigi 1 orang, D-III Keperawatan 11 orang, SPK 3 orang, perawat gigi 2 orang, S1 Kebidanan 1 orang, D-4 Kebidanan 2 orang, D-III Kebidanan 2 orang, D-1 Kebidanan 3 orang, S1 Kesehatan Masyarakat 3 orang, D-III Kesehatan Lingkungan 1 orang, D-1 Kesehatan Lingkungan 2 orang, D-III Gizi 2 orang, D-III Farmasi 1 orang, SMA 3 orang. (Profil Puskesmas 2013).

Dari hasil survei dan observasi awal, ditemukan permasalahan-permasalahan dalam pelayanan pasien. Informasi dari beberapa pasien yang berkunjung masih ada petugas yang kurang tanggap dan cekatan dalam melayani pasien contohnya seperti pasien yang mengalami kecelakaan sering masih terbaring lama diatas tempat tidur didalam ruang UGD, kadang pasien masih lama menunggu pemeriksaan kesehatan oleh dokter atau perawat pemeriksa. Informasi lain yang

diperoleh yakni masih ada masyarakat yang berada diwilayah kerja puskesmas tuladenggi yang lebih memilih berkunjung ke puskesmas lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan atau kepada petugas kesehatan diluar jam kerja (*Home Care*). Fakta-fakta ini menggambarkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diharapkannya.

Santi Usman pada tahun 2009 melakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap sikap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Sebanyak 94 responden yang diambil secara *Consecutive Sampling* menunjukkan bahwa 23,40% pasien menyatakan baik terhadap pelayanan perawat, 55,32% pasien menyatakan cukup terhadap pelayanan perawat dan 4,26 % pasien menyatakan kurang terhadap pelayanan perawat.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Pasien di Puskesmas Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal dan juga masih ada kesenjangan pada masyarakat dimana pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka permasalahannya yaitu “Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Pasien di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo?”

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo.

#### 1.4.2. Tujuan Khusus

1. Untuk menggambarkan kepuasan pasien tentang ketetapan waktu di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo
2. Untuk menggambarkan kepuasan pasien tentang Informasi di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo
3. Untuk menggambarkan kepuasan pasien tentang Kompetensi teknis di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo
4. Untuk menggambarkan kepuasan pasien tentang Hubungan di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo
5. Untuk menggambarkan kepuasan pasien tentang Lingkungan di Puskesmas Tuladengi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi bagi masyarakat tentang pengetahuan kesehatan khususnya konsep-konsep pelayanan

kesehatan yang bermutu yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### 1.5.2 Manfaat Instansi dan masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan bahan masukan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo dan Puskesmas sebagai salah satu sarana pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam memberikan kebijakan – kebijakan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

#### 1.5.3 Manfaat Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam rangka memperluas wawasan keilmuan khususnya menyangkut respon masyarakat dalam pengembangan pelayanan kesehatan pada masyarakat di tingkat Puskesmas.