

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan program pembangunan kesehatan di Indonesia didasarkan pada tujuan pembangunan kesehatan yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan 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. Kinerja Puskesmas tidak dapat dilepaskan dengan keberadaan tenaga kesehatan. Namun, dalam pelayanan masih ada keluhan dari beberapa orang pasien yang berdampak terjadinya penurunan pengunjung. Layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien dan/atau masyarakat yang dilayani. Salah satu penyebab yang menyebabkan ketidakmaksimalnya pelayanan adalah kurangnya kesadaran tenaga kesehatan terhadap disiplin waktu (Pohan, 2004).

Di Provinsi Gorontalo sendiri masih terus memprogramkan Pencapaian kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pencapaian Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo dapat diketahui dari sejauh mana pelaksanaan strategi dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dalam Rencana Kinerja Tahunan (RKT) tahun 2012 (Profil Kesehatan Gorontalo, 2012)

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut (Andre, 2009).

Tenaga kesehatan meliputi dokter, perawat, bidan, gizi, farmasi, serta komponen lainnya yang berada di lingkungan Puskesmas penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan Kementerian Kesehatan Nasional. Selain itu, tenaga kesehatan juga merupakan salah satu faktor penentu image/citra puskesmas itu sendiri (Sulastri, 2010).

Kualitas pelayanan kesehatan mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang ketepatan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan, dan unjuk kerja. Membangun kepuasan pasien merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang yaitu mempertahankan pelanggan sehingga puskesmas akan bertahan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan

unjuk kerja, apabila harapan tinggi. Sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai sehingga konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya apabila dalam unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pasien (Muchamad, 2009).

Supriadi (2013), mengemukakan Begitu pentingnya masalah kualitas pelayanan kesehatan dalam proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka konsep penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan, maka langkah yang akan dilakukan adalah mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut..

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2010) dengan judul Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan penilaian dari segi kehandalan 70,54%, ketanggapan 68,04%, Jaminan 88,22, empati 70,02. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 378 responden 87,27% dikategorikan tidak puas.

Santi (2009) melakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap sikap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas, sebanyak 94 responden yang diambil secara *Consecutive sampling* menunjukkan bahwa 23,04% pasien menyatakan baik terhadap pelayanan perawat, 55,32% pasien menyatakan cukup terhadap pelayanan perawat, dan 4,26% pasien menyatakan kurang terhadap pelayanan perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 3 februari 2013, di dapatkan data jumlah seluruh tenaga kesehatan puskesmas

kecamatan suwawa sebanyak 42 orang. Dari data awal yang di ambil peneliti di puskesmas, didapatkan daftar kehadiran pegawai atau seluruh tenaga kesehatan 3 bulan terakhir di tahun 2013 masih banyak yang di dapatkan tanpa keterangan. Pada bulan Oktober pegawai yang tidak hadir ( tanpa keterangan) berjumlah 18 orang, bulan November 6 orang, dan Bulan Desember 9 orang.

Dari hasil obseravasi dan wawancara pada beberapa pasien dan masyarakat, ditemukan adanya masalah-masalah dalam pelayanan pasien. Informasi dari beberapa pasien yang berkunjung masih ada petugas yang kurang tanggap dan cekatan dalam melayani pasien. Pasien juga mengeluhkan tentang ketidak tepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan. Bahkan keterlambatan pegawai berdampak pada pasien yaitu terlambat dalam mendapatkan pelayanan. Beberapa pasien juga tidak di beritahu kapan pasien bisa kembali lagi untuk mendapatkan pelayanan. Dari beberapa pasien hanya beberapa orang saja yang di layani dengan baik misalnya perawat yang sudah mengenal pasien tersebut (keluarga, teman dan kerabat), pasien juga mengeluhkan pada saat mendapat pelayanan masi ada petugas kebersihan yang masi membersihkan ruangan pada jam kerja Puskesmas. Menurut data di Puskesmas, rata-rata jumlah pasien yang berkunjung dalam 3 bulan terakhir adalah berjumlah 2.501 yang terdiri dari Pasien Jamkesta, Jamkesmas, Askes, Umum, dan Jamkespra. Hal ini sekitar 12,1 % dari seluruh jumlah penduduk di Kecamatan Suwawa yaitu sekitar 20.578 Jiwa (Laporan Registrasi Puskesmas, 2013).

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS SUWAWA KECAMATAN SUWAWA KABUPATEN BONE BOLANGO”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi bahwa tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan belum maksimal dan masih banyak pasien yang mengeluhkan tentang keterlambatan pelayanan yang mereka dapatkan, pelayanan yang belum sesuai dengan yang mereka inginkan dan mereka harapkan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Suwawa Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien tentang ketepatan waktu tenaga kesehatan dalam memeberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas suwawa Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango

2. Untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pemberian informasi oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Puskesmas suwawa Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango
3. Untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien tentang hubungan (sikap) tenaga kesehatan kepada pasien di Puskesmas suwawa Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango
4. Untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien tentang lingkungan di Puskesmas suwawa Kecamatan Suwawa Kabupaten Bone Bolango.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai masukan serta bahan perbandingan peneliti selanjutnya.

### 1.5.2 Manfaat praktis

#### 1) Bagi semua tenaga kesehatan

Memberikan masukan tentang bagaimana pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab demi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat.

#### 2) Bagi puskesmas itu sendiri

Menjadi bahan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 3) Bagi dinas kesehatan

Sebagai masukan dalam upaya peningkatan program mutu pelayanan kesehatan di setiap puskesmas.

4) Bagi profesi keperawatan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi profesi keperawatan dan untuk pengembangan ilmu keperawatan khususnya dibidang manajemen keperawatan.

5) Bagi peneliti

Merupakan sumber informasi ilmiah dan perluasan wawasan serta menambah pengalaman bagi peneliti sekaligus sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.