

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem kesehatan Nasional adalah suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia untuk meningkatkan kemampuannya mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti dalam Undang-Undang dasar 1945. Terwujudnya keadaan sehat merupakan impian semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat terdepan yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang bermutu, merata dan peran serta masyarakat secara aktif serta sebagai unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/Kotamadya bersangkutan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Puskesmas juga melaksanakan upaya-upaya kesehatan berupa promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Dengan tujuan tersebut diharapkan terwujud tujuan pembangunan kesehatan yaitu peningkatan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal serta akan tingginya tingkat pendidikan dan

keadaan social ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Hakikat dasar dari tempat pelayanan kesehatan seperti Puskesmas adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa puskesmas mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam mewujudkan kepuasan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan Puskesmas. Sumber Daya manusia di puskesmas harus mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk layanan jasa yang diberikan secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) terhadap pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta memberikan pelayanan prima, puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh, lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan

meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada para pasiennya.

Menurut Gerson (2004) bahwa kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu puskesmas dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak buruk terhadap jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas, sedangkan sikap tenaga kesehatan atau pegawai di Puskesmas akan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pasien, sebab kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tentunya akan mutu pelayanan yang diberikan harus dapat mengimbangi kebutuhan pasien. Tingkat kepuasan pasien adalah perbedaan antara apa yang diterima pasien dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pasien selama dalam perawatan. Apabila pelayanan dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa sebaliknya, apabila pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan akan puas.

Moenir (2006) mengemukakan bahwa tercapainya kepuasan pasien tentunya akan melahirkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Kepuasan pasien ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pasien, selain itu juga dapat memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien. Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun, kepada setiap pasien yang datang kepuskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang di derita serta berusaha

memberikan pengobatan yang terbaik terhadap terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian sendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap puskesmas tersebut, yang pada ujungnya akan mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien yang berobat.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jannah (2003) tentang kualitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien pada rumah sakit Siti Khodijah Pekalongan, menunjukkan bahwa suatu unsur yang dimiliki oleh rumah sakit dapat mewujudkan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga pasien akan merasa puas. Semakin baik lingkungan rumah sakit akan mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu. Apabila unsur pelayanan dilakukan dengan optimis, maka pelayanan kesehatan yang bermutu akan terwujud.

Sehubungan dengan uraian di atas maka peneliti telah melakukan observasi awal di Puskesmas Limba B merupakan salah satu Puskesmas dari 10 Puskesmas yang ada di Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Puskesmas Limba terletak di Kecamatan Kota Selatan tepatnya di Kelurahan Limba B. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, jumlah penduduk di wilayah kerja di Puskesmas Limba B adalah 24.015 jiwa yang terdiri dari laki-laki 11.792 jiwa dan perempuan

12.223 jiwa, dengan jumlah pasien yang tidak menentu per hari. Puskesmas Limba B melaksanakan tiga kegiatan pelayanan masyarakat, antara lain pelayanan kesehatan perorangan berupa unit rawat jalan, Poliklinik (klinik umum, klinik gigi, KIA/KB, IMS, Sanitasi, Gizi, KPR, KPKRR dan NTBS), unit kegawatan darurat, unit rawat inap, keperawatan umum dan kebidanan dengan Ponet. Selain itu pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan medik. Adapun petugas kesehatan di Puskesmas Limba antara lain dokter umum 2 orang, dokter gigi 1 orang, perawat 15 orang, perawat gigi 1 orang, bidan 6 orang, gizi 3 orang, sanitasi 4 orang, analisis 6 orang, apoteker 1 orang, asisten apoteker 1 orang, Kesmas 2 orang, pekarya 2 orang, dan administrasi 2 orang.

Dari hasil wawancara tidak berstruktur yang dilakukan oleh peneliti kepada tiga (3) orang pasien di Puskesmas Limba B pada waktu yang berbeda tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Limba B Kota Selatan kepada pasien didapatkan informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas ini sudah baik, petugasnya ramah-ramah, namun kurang cepat melayani sehingga membuat pasien menunggu lama. Gedung dan tempatnya bersih dan bagus namun toiletnya perlu dibersihkan lebih sering. Dari hasil wawancara dengan pasien yang lainnya juga didapatkan informasi bahwa dokter, perawat dan petugasnya ramah dan baik, fasilitasnya memadai, bangunannya bersih, rapi dan terawat, ada ruang rawat inapnya, tetapi kekurangannya yaitu pada bagian pendaftaran, pemeriksaan dan bagian obat yang terlalu lama dan parkirannya perlu ditambah luasnya. Dan dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 20 Juli 2015 di Puskesmas Limba B dikatakan bahwa Puskesmas

Limba B ini nyaman, bersih, dan petugasnya baik namun waktu pelayanannya kurang cepat petugasnya sedikit dibandingkan dengan pasiennya. Jawaban yang diberikan responden ini masih berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya sehingga penulis ingin mengetahui lebih lanjut tingkat kepuasan pasien yang telah mendapatkan pelayanan dari pihak Puskesmas Limba B Kota Selatan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Menurut Pohan (2007) bahwa kepuasan pasien adalah salah satu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Konsep penelitian tentang kepuasan pasien yang saat ini masih populer adalah konsep lima dimensi mutu atau kualitas pelayanan yang di kenal sebagai *service quality* yang dikembangkan oleh Tangkilisan (2007), yaitu dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (perhatian), dan *tangibles* (kenyataan). Dimana dalam lima indikator kualitas pelayanan minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pasien meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Adanya perbedaan pendapat para pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Limba B Kota Selatan, Kota Gorontalo.
2. Sebagian pasien merasakan perlu adanya peningkatan dan perhatian petugas terhadap pelayanan di Puskesmas Limba B Kota Selatan, Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah pasien puas terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan dilihat dari segi : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (perhatian), dan *tangibles* (kenyataan) ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien ditinjau dari pelayanan kesehatan Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien berdasarkan *Reliability* (kehandalan) pada Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien berdasarkan *Responsiveness* (ketanggapan) pada Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien berdasarkan *Assurance* (jaminan) pada Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.

4. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien berdasarkan *Tangible* (kenyataan) pada Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.
5. Untuk mengetahui indeks kepuasan pasien berdasarkan *Empathy* (perhatian) pada Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan kesehatan yang benar dan sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah di peroleh di dalam bangku perkuliahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Untuk Masyarakat

Masyarakat dapat menggunakan jasa layanan kesehatan secara optimal dan Indeks kepuasan pasien dapat di gunakan sebagai gambaran tentang pelayanan puskesmas.

2. Manfaat Untuk Instansi Puskesmas

Penelitian ini bagi Puskesmas Limba B dapat digunakan sebagai acuan untuk langkah ke depan bagaimana cara meningkatkan keberhasilan layanan Puskesmas. Dari penelitian ini dapat diketahui hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang mendukung keberhasilan layanan Puskesmas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian dapat dijadikan dasar teori bagi penelitian sejenis lebih lanjut, agar di ungkap lebih jauh lagi mengenai faktor-faktor yang dipentingkan masyarakat/pasien khususnya di lingkungan kesehatan.