

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan inilah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri, maka dari itu perlunya pelayanan prima di Puskesmas. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Tutik, 2017). Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran dan tidak didukung oleh sarana penunjang pelayanan kesehatan seperti bagian apotik, bagian personalia, bagian logistik bagian keuangan, bagian pemasaran, dan bagian penunjang pelayanan kesehatan yang lain. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

Sudah saatnya untuk memberikan pelayanan yang melebihi dari apa yang diharapkan pemangku kepentingan, pelayanan seperti ini biasa disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (Riyadi, 2015). Semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non komersil harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi

lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga. Karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi terutama perusahaan yang akan mampu bertahan bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Puskesmas yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi Puskesmas (Hayaza, 2013). Kepuasan merupakan pengalaman konsumen yang akan mengendap di dalam ingatan konsumen, dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama makanya kualitas layanan dipandang sebagai alat untuk meraih keunggulan bersaing dalam organisasi atau perusahaan. Dari evaluasi, diharapkan penilaian kualitas pelayanan yang selama ini dinilai kurang baik terhadap pelanggan, dan kemudian pihak organisasi atau perusahaan dapat melakukan tahap selanjutnya untuk merespon dengan melakukan perubahan.

Hasil survey kepuasan pasien Bagian Pelayanan Kesehatan oleh Sekretariat Jendral DPR RI tahun 2016, didapatkan 76% pasien puas, 23% sangat puas dan 1 % kurang puas. Dibandingkan dengan survey tahun 2015, pada survey kepuasan pasien tahun 2016 terdapat 1 % responden kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, diperkirakan hal ini karena pada tahun 2016 terjadi peningkatan jumlah cakupan yang harus dilayani oleh Bagian Pelayanan

Kesehatan (Sekjen DPR RI, 2017). Hasil survey ini sangat berguna untuk Bagian Pelayanan Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih baik lagi. Ada 10 poin saran yang diberikan oleh responden salah satunya pada poin pertama yaitu petugas pendaftaran pasien agar lebih ramah, dengan motto 3 S (senyum, salam, sapa) dan petugas pendaftaran pasien agar selalu siap bertugas pada saat jam kerja.

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Sikap karyawan terhadap pasien akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien tentunya berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit (Heriandi, 2008). 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 (Purwanto, 2008).

Dari data Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo tahun 2017 ada lima Puskesmas rawat inap di wilayah kerjanya dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 375.166 orang yang terbagi atas 98.89 % pasien rawat jalan dan 1.11 % pasien rawat inap. Sedangkan pada tahun 2018 Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo telah memiliki tujuh Puskesmas rawat inap, pada *triwulan* 1 tercatat jumlah kunjungan pasien sebanyak 58.621 orang yang terbagi atas 98.35 % pasien rawat jalan dan 1.65 % pasien rawat inap.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo bahwa pada tahun 2017 Puskesmas di Kabupaten Gorontalo yang telah menjalankan pelayanan rawat inap ada lima Puskesmas yaitu Telaga, Tilango, Batudaa, Tibawa dan Boliyohuto dan dua Puskesmas lagi baru menyelesaikan izin pelayanan rawat inap yaitu Limboto Barat dan Tolangohula. Maka dari itu pada tahun 2018 Kabupaten Gorontalo telah memiliki tujuh Puskesmas rawat inap.

Puskesmas Tilango merupakan satu dari dua Puskesmas rawat inap yang belum terakreditasi, dalam tabel prosentasi jumlah kunjungan pasien berbanding total pasien tahun 2017-2018 oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo menunjukkan penurunan kunjungan pasien rawat inap sebesar 0.29% (terlampir). Salah satu penilaian dalam akreditasi Puskesmas yaitu penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun), hal ini menunjukkan Puskesmas yang memiliki pelayanan rawat inap dan telah terakreditasi bahwa telah menerapkan layanan lima S yang dimaksud.

Layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) merupakan pengembangan dari motto pelayanan 3 S (senyum, salam dan sapa) dan bersikap sopan santun. Namun sampai saat ini belum ada data mengenai penerapan program layanan lima S diseluruh sarana pelayanan kesehatan di Kabupaten Gorontalo, sehingga seluruh sarana pelayanan kesehatan masih menggunakan layanan lima S sebagai motto pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien, salah satunya Puskesmas Tilango

Puskesmas Tilango memiliki pelayanan Rawat Inap, Pelayanan UGD 24 Jam, Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Persalinan/PONED, Pelayanan Ibu, Anak

dan KB, Pelayanan Penyakit Menular, Pelayanan Penyakit Tidak Menular, Konsultasi Gizi, Klinik Sanitasi, Apotek, Laboratorium Dan Layanan *Ambulance* namun Puskesmas ini belum terakreditasi. Puskesmas Tilango memiliki budaya kerja yang di sebut “APIK” yaitu akuntabel, profesional, integritas dan kerjasama. Layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) termaktub dalam akuntabel yakni memberikan salam, senyum dan sapa serta lembut dalam bertutur kata dan bersikap baik pada pasien. Namun budaya kerja ini belum terlaksana dengan baik karena masih ada beberapa hal yang ditemukan di lapangan, seperti masih ada ruang kerja yang terlihat kosong dan masih ada petugas yang datang terlambat. Hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang memang sering dikeluhkan oleh pengunjung/pasien yang datang/berobat di Puskesmas tersebut.

Survey peneliti tentang kepuasan secara umum dari 10 masyarakat dalam observasi awal di Puskesmas Tilango, terdapat 6 orang yang merasa tidak puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan petugas yang cuek (judes) pada pengunjung/ pasien yang datang berobat. Pasien juga kadang mengeluhkan keramahan pemberi layanan di Puskesmas Tilango.

Berdasarkan standar pengukuran jasa pelayanan kesehatan nasional (Depkes RI. 2005), indikator-indikator pelayanan rumah sakit dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Pada Puskesmas Tilango indikator pelayanan dapat bersumber dari data sensus harian rawat inap.

Puskesmas Tilango memiliki nilai *Bed Occupation Ratio* (BOR) 12.11%, ini bersumber dari data kunjungan pasien tahun 2018 yang menggambarkan rendahnya pemanfaatan tempat tidur rawat inap di Puskemas tersebut. Puskesmas Tilango memiliki nilai *Average Length of Stay* (AVLOS) 1.63 hari atau tepatnya 2 hari, ini bersumber dari data kunjungan pasien tahun 2018 yang menggambarkan rendahnya efisiensi dan mutu pelayanan rawat inap di Puskemas tersebut. Puskesmas Tilango memiliki nilai *Turn Over Interval* (TOI) 10.46 hari atau tepatnya 10 hari, ini bersumber dari data kunjungan pasien tahun 2018 yang menggambarkan rendahnya efisiensi penggunaan tempat tidur rawat inap di Puskemas tersebut.

Pada penelitian sebelumnya oleh Nuswantari (2013) tentang analisis kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas) di Puskesmas Ngemplak I Sleman periode februari 2013, hasilnya secara keseluruhan kualitas pelayanan di Puskesmas Ngemplak I termasuk klasifikasi *gap* negatif sebesar -0.179 dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas. Sedangkan pada penelitian oleh Suparman (2013) tentang pengaruh penerapan layanan lima s (senyum, salam, sapa, semangat dan sepenuh hati) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Balongpanggung Kabupaten Gresik, hasil uji statistik menunjukkan bahwa aplikasi “Lima S” tidak signifikan pada tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness* ($p=0.093\%$), dimensi *assurance* ($p=0.051\%$), dimensi *tangibles* ($p=0.113\%$), tetapi memiliki pengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *empathy* ($p=0.003\%$), dan dimensi *reliability* ($p = 0.009\%$).

Usaha yang dilakukan petugas untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien diantaranya adalah menerapkan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Bentuk layanan lima S ini menekankan pada pentingnya aspek penerimaan meliputi sikap petugas yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua pasien serta lembut dalam bertutur kata. Petugas perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pasien merasa diterima sebagai pribadi yang utuh. Bersikap sabar, bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sepenuh hati, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien serta berperilaku baik, sopan dan santun dalam melayani kebutuhan pasien. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Prosentasi pasien rawat inap berbanding total pasien tahun 2017 dan tahun 2018 *triwulan* 1 di Puskesmas Tilango mengalami penurunan sebesar 0.29 %
2. Puskesmas Tilango memiliki 10 tempat tidur namun prosentasi penggunaan tempat tidur (BOR) sebesar 12.11%, rata rata lama perawatan (AVLOS) 2 hari dan rata-rata kekosongan tempat tidur (TOI) 10 hari.

3. Budaya kerja “APIK” dan layanan lima S di Puskesmas Tilango belum terlaksana dengan baik yaitu masih ada petugas yang datang terlambat dan petugas yang cuek pada pasien.
4. Dari wawancara terhadap 10 pengunjung Puskesmas Tilango terdapat 6 orang yang secara umum belum puas dengan sikap dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

1.3 Rumusan masalah

Dari pembahasan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang dibahas adalah bagaimana analisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kualitas layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu kesehatan masyarakat khususnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) di Puskesmas Tilango.

1.5.2 Secara Praktis

1. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) di Puskesmas Tilango dalam meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap.

2. Bagi Mahasiswa

Menambah pengalaman dan pengetahuan serta memperluas wawasan tentang analisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas.

3. Bagi Pembaca

Sebagai informasi dan pengetahuan tentang analisis penerapan layanan lima S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas.