

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO) Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Artinya kesehatan merupakan keadaan yang keseluruhannya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan agar setiap orang dapat menjalani hidupnya dengan produktif. Pemeliharaan kesehatan dianggap perlu karena dapat menanggulangi dan mencegah terjadinya gangguan kesehatan, hal ini memerlukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Pelayanan kesehatan yang baik adalah suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan.

Upaya pembangunan yang berkelanjutan merupakan suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu, termasuk di antaranya pembangunan dibidang kesehatan.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan.

Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh

lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dalam membangun kesehatan yang baik, maka perlu dibangun pelayanan kesehatan yang baik pula di setiap instansi kesehatan. Secara umum Pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak (pengobatan dan rehabilitas).

Oleh ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat punya porsi yang besar. Namun demikian, karena keterbatasan sumber daya pemerintah, maka potensi masyarakat perlu digali atau diikuti sertakan dalam pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sebagaimana pendapat Moenir bahwa pelayanan yang efektif itu merupakan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Jadi

pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

Pemberian pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya di Rumah Sakit saja, namun juga di seluruh instansi kesehatan dan termasuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan serta sebagai pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama.

Menurut Hatmoko Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Puskesmas adalah sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia peran strategis ini diperoleh karena Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar sehingga masyarakat bisa memperoleh suatu kepuasan yang memadai (Aditama, 2009).

Pada awalnya Puskesmas hanya melayani pasien rawat jalan, dan bila pasien membutuhkan rawatan lebih lanjut maka akan dirujuk ke rumah sakit. Namun seiring

dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat, maka sekarang selain melayani pasien rawat jalan juga sudah ada puskesmas yang melayani pasien rawat inap. Semua program yang dilakukan oleh puskesmas tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat dan individu sebagai pasien (Supardi, 2008).

Peningkatan jumlah puskesmas tidak mengindikasikan secara langsung seberapa baik keberadaan puskesmas mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan primer di masyarakat. Indikator yang mampu menggambarkan secara kasar tercukupinya kebutuhan pelayanan kesehatan primer oleh puskesmas adalah rasio puskesmas terhadap 96.103 penduduk. Rasio puskesmas terhadap 96.103 penduduk pada tahun 2019 sebesar 2,13 puskesmas per 96.103 penduduk. Rasio ini menunjukkan kecenderungan peningkatan setidaknya sejak tahun 2018 sampai dengan 2019, yaitu 2,13 puskesmas per 96.103 penduduk menjadi 2,37 puskesmas per 96.103 penduduk.

Pemanfaatan fasilitas kesehatan dapat dilihat dari rata-rata kunjungan per hari buka puskesmas dan frekuensi kunjungan masyarakat ke puskesmas. Berdasarkan data Profil Kesehatan tahun 2019 menunjukkan bahwa sebanyak 63.3% masyarakat di Indonesia memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, sebanyak 31.8 % masyarakat di Indonesia memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, sebanyak 69.9% masyarakat di Indonesia memanfaatkan pelayanan kesehatan di praktek tenaga kesehatan dokter dan bidan. (Kemenkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan dan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien.

Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap masyarakat maka pemerintah berupaya mengembangkan jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu, proses pelayanan Puskesmas yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, serta bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. (Pohan, 2007).

Kepuasan akan di dapatkan oleh masyarakat apabila kualitas pelayanan yang di berikan dalam kondisi yang bagus tentunya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selanjutnya akan mengakibatkan pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga akan memberikan nilai positif dan akan berkelanjutan dimasa yang akan datang. Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang. Untuk itu Puskesmas dalam hal ini harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya Kesenjangan atas kepentingan itu, diperlukan

perubahan atau evaluasi dan meningkatkan atas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut. (Pohan, 2007:158).

Ada beberapa hal yang berperan dalam kepuasan pasien antara lain pelayanan dokter dan perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya, kualitas ruangan berobat yang diberikan puskesmas serta ketersediaan sarana penunjang medis dan non medis. Kepuasan pasien adalah tingkat pelayanan dan persepsi pasien/keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila di peroleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dari pelayanan kesehatan.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk disini mencakup barang, jasa atau campuran antara barang dan jasa. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien diartikan sebagai “tingkat perasaan yang dirasakan seseorang yang telah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima” (Tjiptono, 2014).

Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa faktor yang pertama yaitu harga. Harga dapat diartikan “suatu nilai tukar atau uang maupun barang untuk manfaat lain yang

diperoleh dari suatu barang ataupun jasa bagi seseorang maupun kelompok pada saat tertentu ataupun tempat tertentu” (Sudaryono, 2016).

Semakin baik harga yang diberikan pihak Puskesmas Pucanganak maka akan semakin merasa puas masyarakat yang berobat. Selain harga penambahan fasilitas dan semakin menunjang fasilitas, akan membuat pasien merasa puas. Fasilitas diartikan sebagai “sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, harus ada sumber daya fisik yang terpenuhi”. (Tjipono, 2014:156).

Berdasarkan hasil penelitian (Defi, 2016) mengatakan bahwa faktor-faktor dimensi ServQual, meliputi dimensi reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Berdasarkan penelitian, dapat diketahui bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan (dimensi reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness) maka semakin baik pula kepuasan pasien yang timbul.

Berdasarkan hasil penelitian (Ida Faridah et al, 2020) bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uji statistic diperoleh nilai P value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P value < 0,05 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatriada (2015) tentang hubungan kualitas pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Padang. Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kemala Hayati (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi RS UNSYIAH. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari 63 orang responden, sebanyak 32 orang (51%) atau sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Di Indonesia puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep puskesmas dilahirkan tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) di Jakarta. Pada waktu itu dibicarakan upaya mengorganisasikan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, karena pelayanan kesehatan tingkat pertama pada waktu itu masih berjalan sendiri-sendiri. Melalui rakerkesnas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama ke dalam suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Effendi, 2004). Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika harapan terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang memuaskan, begitu juga sebaliknya. Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit atau puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 20117). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan yaitu puskesmas belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pasien sebagai pengguna jasa sehingga membuat pasien sebagai pengguna jasa tidak ingin menggunakan puskesmas jika mengalami keluhan kesehatan atau dapat dikatakan pelayanan kesehatan masih minim. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien.

Berdasarkan pada landasan latar belakang dan data-data di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan analisis terkait determinan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas di Indonesia. Salah satunya dengan menggunakan data sekunder yang sesuai untuk penelitian ini dengan data dari Risnakes tahun 2017.

1.2 Rumusan Masalah

Dilatar belakangi oleh data dan fakta diatas, dapat diketahui bahwa ada pengaruh kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas. Analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas Di Indonesia”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Determinan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Puskesmas Di Indonesia dengan menggunakan Data Sekunder Risnakes tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan umur dengan kepuasan pasien.
2. Mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.
3. Mengetahui hubungan status pekerjaan dengan kepuasan pasien.
4. Mengetahui hubungan kecepatan mendapatkan pelayanan dengan kepuasan pasien.
5. Mengetahui hubungan ramah dan sikap sopan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.
6. Mengetahui hubungan komunikasi petugas kesehatan dan pasien dengan kepuasan pasien.
7. Mengetahui hubungan hak memilih pengobatan/perawatan dengan kepuasan pasien.
8. Mengetahui hubungan kerahasiaan informasi pasien dengan kepuasan pasien.

9. Mengetahui hubungan hak memilih pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.
10. Mengetahui hubungan kualitas tempat pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.
11. Mengetahui hubungan kemudahan dikunjungi keluarga atau teman dengan kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam menambah wawasan peneliti dan sebagai wujud aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan peneliti selama di bangku kuliah.

1.4.2 Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah sekaligus menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.3 Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan masukan bagi pihak Puskesmas dan instansi terkait lainnya dalam merumuskan pelayanan yang lebih baik demi peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja puskesmas.