

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah Kecamatan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes, 2016).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, kesehatan sendiri tidak dapat terlepas upaya pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan kesehatan upaya pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan, yang bertujuan antara lain untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dapat dilaksanakan pasien apabila merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang (Prabandari, 2017).

Mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Bustami, 2011). Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto & Setyabudi, 2014).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. (Halawa, F. Y., dan Silaen, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan di rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan (Deharja et al., 2019).

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan faktor dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran (Mugiati., 2012). Kepuasan pasien berkembang dan mengarah pada tuntutan akan pengetahuan, sikap dan keterampilan untuk mendukung gerakan keselamatan pasien. Sikap merupakan kesiapan dalam melaksanakan tindakan keperawatan. hak pasien yang harus dipenuhi yaitu memperoleh

keamanan dan keselamatan dirinya selama perawatan di rumah sakit (Layuk, E., Tamsah, H., dan Kadir, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hartina Damopolii, Ardiansa A.T. Tucunan, Franckie R.R. Maramis di Rumah Sakit Bhayangkara ini memiliki penurunan jumlah kunjungan pasien diruangan rawat inap dimana tahun 2015 kunjungan pasien umum rawat inap yaitu 3.375, tahun 2016 jumlah kunjungan pasien umum rawat inap berjumlah 4.578 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan 4.559. Dalam memberikan pelayanan kesehatan beberapa pasien mengeluh keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan, pelayanan administrasi yang lama, keterlambatan petugas dalam mengganti cairan dan lain sebagainya (Damopolii et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Ade Utia Detty dapat disimpulkan bahwa, persepsi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien karena bukti fisik yang diberikan oleh tenaga perawatan dan dokter masih ada yang dirasakan kurang baik atau memiliki makna negatif dari responden. Hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini, komponen yang perlu ditingkatkan pada bukti fisik pelayanan asuhan di Rumah Sakit adalah kerapihan dan kebersihan tenaga perawatan dan dokter saat memberikan pelayanan, ruangan yang bersih, rapi, nyaman, dan tempat tidur yang sudah disiapkan dengan keadaan rapi dan bersih (Detty, 2020).

Puskesmas Sanggi adalah salah satu puskesmas yang terdapat di Kecamatan Bandar Negeri Semuong dengan jumlah tenaga kesehatan 62 orang, yang terdiri dari 2 orang dokter umum, pendaftaran 1 orang, bidan puskesmas 2 orang, bidan desa 4 orang, perawat kesehatan 7 orang, perawat gigi 1 orang, pekarya kesehatan 1 orang, TU 1 orang, pekarya supir 1 orang, 17 orang perawat, honorer/sukarela 24 orang, dan radiografi 1 orang. Rata-rata jumlah pasien rawat inap dalam sebulan di puskesmas sanggi ada 43 pasien dan pasien rawat jalan di Puskesmas Sanggi pada bulan Oktober 2021 sejumlah 1100, November 1180, Desember 1165.

Pada tahun 2017 Bupati Kabupaten Tanggamus telah meresmikan UPTD Puskesmas Sanggi menjadi Puskesmas rawat inap. Lokasi Puskesmas berada di pinggir jalur lintas barat Provinsi Lampung. Jumlah dan jenis ruang yang ada di UPTD Puskesmas Sanggi disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan ketersediaan sumber daya manusia yang ada. Puskesmas Sanggi mempunyai 5 kamar di masing-masing ruangan rawat inap yang terdiri dari Rawat Inap Pria, Rawat Inap Wanita dan Rawat Inap Anak.

Berdasarkan dengan melakukan wawancara pada pasien di Puskesmas Sanggi dari 8 pasien yang saya wawancarai diketahui ada 6 pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Sanggi dan 2 pasien merasa cukup puas. Pasien yang merasa tidak puas mengatakan ketidakpuasan nya disebabkan masih adanya pegawai yang tidak ramah, tidak perhatian dan pelayanan gizi di puskesmas tidak sesuai dengan keadaan pasien.

Selain itu, ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas puskesmas yang cuek, antara lain lingkungan kotor seperti di ruang rawat inap yang banyak sampah berserakan, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat kurang komunikatif, lamanya proses masuk rawat inap, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan Puskesmas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Sanggi, maka dilakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022”.

1.2. Rumusan Masalah

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Sanggi?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan).
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan).
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti langsung atau berwujud).
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *empathy* (empati atau kepedulian).
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

1.4. Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan wawasan dalam bidang kesehatan khususnya tentang kualitas pelayanan kesehatan.

1.4.1. Peneliti

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan saat ini ataupun kelak.

1.4.2. Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna tentang pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

1.4.3. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi institusi pendidikan sebagai bahan masukan dalam mengembangkan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sanggi Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung. Penelitian ini meliputi pasien rawat inap. Penelitian ini dilakukan pada Oktober 2021 sampai Mei 2022 variabel yang diteliti adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien yaitu: *reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, data yang terkumpul kemudian disusun, diolah, dan disajikan dalam bentuk laporan. Penelitian ini dilakukan dengan cara survey dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner, populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung dan sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden yang didapat dari perhitungan sampel menggunakan estimasi proporsi.