

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Kemenkes RI, 2016). Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia terdiri dari tiga tingkatan yaitu Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama, Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat kedua, dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat ketiga. Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes RI, 2014). Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik dari segi manajemen pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai, dan sumber daya yang mencukupi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan dapat membuat Klinik terus berkembang ke tingkat yang lebih tinggi dan tetap menjadi pilihan utama bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas.

Sejalan dengan bertambah baiknya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima (Stefan, 2014). Kinerja pelayanan yang bagus akan memberikan gambaran yang baik pada fasilitas pelayanan kesehatan. Sebaliknya kinerja pelayanan yang rendah akan memberikan gambaran buruk pada fasilitas pelayanan

kesehatan. Kinerja pelayanan dan tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Karsana, 2019). Menurut Kemenkes RI (2016), makin sempurna kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Selama masa pandemi saat ini tentunya kualitas pelayanan kesehatan harus ditingkatkan untuk mengurangi laju kasus positif COVID-19 di Indonesia (Fadhilah, 2021). Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, Klinik berperan penting khususnya sebagai pelaksana vaksinasi COVID-19 dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dari segi manajemen pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan yang memadai, dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien, sementara rendahnya kepuasan memengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pasien juga dapat membangun persepsi untuk penularan perilaku yang baik di masyarakat sehingga membantu mempercepat pencapaian sasaran vaksinasi COVID-19 (Yuantari, 2021).

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Kota Bogor pada tahun 2021, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah sebesar 80,63% (Dinkes Bogor, 2021). Menurut penelitian Munawir (2018), pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan di Kota Bogor adalah sebesar 78,4%. Menurut Istiana (2019), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Maret 2021 di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Palembang yang dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan vaksinasi pada pelayanan publik menunjukkan nilai 86,05 yang berarti kualitas pelayanan vaksinasi masuk dalam kategori sangat baik. Penilaian kualitas pelayanan dikategorikan tidak baik (25.00 – 43.75), kurang baik (43.76 – 62.50), baik (62.51 – 81.25), dan sangat baik (81.26 – 100.00) (Sinkarkes, 2020). Sementara

itu, menurut penelitian Yuantari (2021) mengenai kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Puskesmas Dukun, Magelang, Jawa Tengah menunjukkan hasil yang seimbang antara yang puas dan tidak puas, yang masing-masing memiliki persentase sebesar 50%.

Kepuasan yang dirasakan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh karakteristik dari pasien itu sendiri. Menurut Christasani dan Satibi (2016), faktor karakteristik demografi yang berhubungan signifikan pada kepuasan pasien antara lain pendidikan, pekerjaan dan pendapatan pasien. Tawiye, dkk (2021) mengungkapkan bahwa usia pasien dan status pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang didapatkan. Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Menurut penelitian Montol dkk (2014) dan Stefan (2014), faktor pendidikan dan penghasilan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien saat menerima pelayanan di Puskesmas. Rizal dan Jalpi (2018), mengungkapkan bahwa variabel yang mempunyai hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien adalah usia, pekerjaan dan jarak tempat tinggal pasien.

Klinik Pratama Polres Bogor merupakan klinik umum dan gigi yang didirikan pada tahun 2006. Tujuan berdirinya klinik tersebut adalah untuk meningkatkan kesehatan anggota Polres Bogor dan keluarga serta masyarakat umum di sekitar Polres Bogor. Klinik Pratama Polres Bogor memiliki beberapa fasilitas pelayanan kesehatan berupa Unit Gawat Darurat (UGD), Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Laboratorium, dan unit farmasi. Sejak bulan Maret tahun 2021, Klinik Pratama Polres Bogor menyelenggarakan program vaksinasi COVID-19 sebagai upaya percepatan tercapainya cakupan 70% populasi masyarakat mendapatkan vaksinasi COVID-19. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam percepatan vaksinasi COVID-19, Klinik juga dituntut untuk memberikan pelayanan vaksinasi yang berkualitas baik. Dengan memberikan pelayanan vaksinasi yang berkualitas, maka pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat penerima vaksinasi. Pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor diselenggarakan secara massal dan diberikan kepada masyarakat dengan berbagai karakteristik yang beragam, yang terdiri dari berbagai usia, tingkat pendidikan, serta pekerjaan yang berbeda.

Hasil observasi pada pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor masih memiliki beberapa kendala. Terdapat kendala dalam penyimpanan logistik, yaitu ruangan penyimpanan stok logistik vaksinasi kurang mencukupi apabila stok logistik yang datang sangat banyak, sehingga stok logistik yang masih tersimpan dalam kardus terlihat menumpuk di luar ruang penyimpanan apabila ruangan tersebut sudah penuh. Menumpuknya stok logistik tersebut dapat memperlambat mobilitas petugas yang melewati lorong dekat ruang penyimpanan menuju ke ruang pelayanan vaksinasi. Kendala lainnya yaitu peserta sering kebingungan dengan alur pelayanan vaksinasi setelah mendapatkan lembar kendali, karena tidak tersedianya sarana petunjuk alur pelayanan dan tidak ada keterangan di masing-masing meja pelayanan, sehingga dibutuhkan adanya petunjuk alur atau urutan pelayanan dan tambahan bangku untuk menunggu antrian pemberian vaksinasi agar peserta menjaga jarak saat mengantri dan tidak menimbulkan kerumunan. Kurangnya sarana tersebut menyebabkan protokol kesehatan belum berjalan dengan baik saat pelaksanaan kegiatan vaksinasi COVID-19 karena banyak peserta yang tidak menjaga jarak saat mengantri. Selain itu, saat kegiatan sentra vaksinasi massal terkadang proses penginputan data tidak dapat diselesaikan di hari yang sama karena kurangnya petugas penginputan data. Hal tersebut menyebabkan peserta terlambat mendapatkan sertifikat vaksinasi dan sering menimbulkan adanya keluhan dari peserta vaksinasi yang mengeluhkan sertifikat vaksinasinya belum muncul di aplikasi PeduliLindungi. Kendala yang terjadi selama pelayanan vaksinasi COVID-19 tersebut sering kali menimbulkan adanya keluhan dari peserta vaksinasi yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Vaksinasi COVID-19 Di Klinik Pratama Polres Bogor Tahun 2022". Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor. Adapun karakteristik pasien yang dikaji dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jarak tempat tinggal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Kota Bogor pada tahun 2021, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan belum mencapai nilai maksimal yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu

sebesar 80,63%. Hasil observasi pada pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor masih memiliki beberapa masalah yang menimbulkan keluhan dari pasien yang menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam pelayanan vaksinasi COVID-19. Kepuasan yang dirasakan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh karakteristik dari pasien itu sendiri. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor tahun 2022. Adapun karakteristik pasien yang dikaji adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jarak tempat tinggal.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran usia pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
2. Bagaimana gambaran jenis kelamin pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
3. Bagaimana gambaran pendidikan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
4. Bagaimana gambaran pekerjaan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
5. Bagaimana gambaran jarak tempat tinggal pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
7. Apakah ada hubungan antara usia pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
8. Apakah ada hubungan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
9. Apakah ada hubungan antara pendidikan pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
10. Apakah ada hubungan antara pekerjaan pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?
11. Apakah ada hubungan antara jarak tempat tinggal pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor pada tahun 2022.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran usia pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
2. Mengetahui gambaran jenis kelamin pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
3. Mengetahui gambaran pendidikan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
4. Mengetahui gambaran pekerjaan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
5. Mengetahui gambaran jarak tempat tinggal pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
6. Mengetahui gambaran kepuasan pasien vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
7. Mengetahui hubungan usia pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
8. Mengetahui hubungan jenis kelamin pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
9. Mengetahui hubungan pendidikan pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
10. Mengetahui hubungan pekerjaan pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor
11. Mengetahui hubungan jarak tempat tinggal pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengembangkan dan memperluas wawasan, pengetahuan serta keterampilan dalam melakukan penelitian.

1.5.2 Bagi Akademik

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan mahasiswa kesehatan masyarakat mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19.

1.5.3 Bagi Klinik Pratama Polres Bogor

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Klinik Pratama Polres Bogor dalam memberikan pelayanan vaksinasi COVID-19.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan penelitian selesai dengan sasaran masyarakat yang mendapatkan pelayanan vaksinasi COVID-19 di Klinik Pratama Polres Bogor. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain studi *cross sectional* dan pengumpulan data menggunakan kuesioner.