

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit dan Puskesmas juga Klinik atau balai pengobatan yang didalamnya terdiri atas pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboriorium. Oleh karena itu Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik maupun pelayanan kesehatan lainnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan harapan pasien. Puskesmas mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Hal tersebut yang menyebabkan Puskesmas ingin meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik. Tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi juga pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa penuhi keinginan pelanggan/pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis. (Mahfudhoh et al., 2020)

Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah aspek penting dan kunci perawatan kesehatan, dan menjadi bukti bahwa ada pengaruh yang kuat antara jasa yang diberikan oleh petugas kesehatan dan kepuasan pasien. (E. Handayani et al., 2022)

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mengacu pada UKM tingkat pertama. Puskesmas menyebutkan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah segala kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan mengatasi masalah kesehatan yang menyangkut keluarga, kelompok dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) adalah kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan. ditujukan untuk meningkatkan, mencegah, mengobati penyakit, mengurangi penderitaan penyakit dan memulihkan kesehatan individu. (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019)

Penilaian pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien, serta dapat menjadi dasar untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan pemberian informasi dapat dilihat dari tercapainya mutu pelayanan dengan nilai dan harapan pasien dengan kemampuan memenuhi standar mutu pelayanan yang dipersyaratkan. Indikator visibilitas level keberhasilan suatu pelayanan kesehatan merupakan penilaian terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai penilaian untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, dll. Dengan demikian dapat menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan atau *service quality* yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). (Dedek Safitri et al., 2022)

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis paket jasa pelayanan kesehatan yang diterima, empati (sikap peduli) dalam hal ini adalah petugas pelayanan karena institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, biaya (*cost*) segi biaya yang dikeluarkan, penampilan fisik (kerapian), petugas kesehatan, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan merawat pasien, kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien (*responsiveness*). (Karo et al., 2022)

Di Indonesia, sejak 2016 jumlah Puskesmas yang ada berjumlah 9.767 Puskesmas hingga tahun 2020 terus meningkat yakni menjadi 10.205 Puskesmas di seluruh Indonesia, 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap. Di tahun 2020 Puskesmas yang telah terakreditasi sebanyak 9.153 Puskesmas atau sebanyak 89.69% dari total 10.205 Puskesmas di seluruh Indonesia, dan di DKI Jakarta persentase Puskesmas yang terakreditasi sebesar 47.9% dari total keseluruhan sebesar 89.7%, akreditasi sendiri merupakan sebuah pengakuan dari hadirnya mutu atau kualitas pelayanan Puskesmas yang telah dilakukan penilaian akan sesuai standar akreditasi. Dan dari standar 9 jenis tenaga kesehatan yang harus ada di Puskesmas DKI Jakarta berada di peringkat 4 terbawah dengan persentase 13.8% (drg. Oscar Primadi, 2021).

Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan fase pertama bagi masyarakat. Di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk terdiri dari tenaga medis, non medis, keperawatan dan non keperawatan.

Melalui wawancara 10 pasien, 4 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama atau kurang tanggapnya dokter, perawat dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Jika ditinjau dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk yang sudah mencakup sebagian besar yang meliputi antrian pendaftaran, jenis pelayanan sesuai poli yang tersedia, rujukan tindakan, dll. Maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang erat hubungannya dengan kepuasan pasien. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada pasien di Puskesmas Teluk Bogam pada tanggal 11 Mei 2020 melalui wawancara 10 pasien, 6 pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien masih mengeluh bahwa pelayanan masih lama atau perawat kurang tanggap dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Selain itu data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden pada semester pertama tahun 2019 didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan puas yaitu 84,19%, sedangkan pada semester kedua didapatkan data sebagian besar pasien mengatakan kurang puas yaitu 78,33%. Perlu diketahui bahwa standar capaian layanan Puskesmas yang ditargetkan pemerintah sebesar 76,61–88,30% (baik/puas) (Lesmana et al., 2021). Lalu dalam penelitian analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017, didapatkan hasil pada dimensi *reliability*; dimensi *responsiveness*; dan dimensi *assurance* dinilai kurang puas oleh pasien, sedangkan pada dimensi *tangible* dan *empathy* dinilai puas oleh pasien. Serta dalam penelitian ini didapatkan hasil tidak adanya hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien (Biyanda et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas yang terkait dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian terkait “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk”. Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk merupakan bagian dari Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk yang terletak di Jl. Karmel Raya No.2, RW.4, Kecamatan. Kebon Jeruk, Kota Administrasi Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11530. Di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk dalam tiga bulan terakhir terdapat 4.919 kunjungan pasien baru dan pasien lama, terdapat 1.998 pasien laki-laki dan 2.921 pasien perempuan. Di Puskesmas Kelurahan memiliki 9 jenis pelayanan, yaitu pelayanan penyakit tidak menular (PTM), gigi, paru, MTBS, lansia, pelayanan kesehatan peduli remaja (PKPR), Infeksi saluran pernapasan atas (ISPA), KB, dan Konsultasi Gizi.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka pertanyaan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah karakteristik pasien.
- 2) Bagaimanakah kualitas pelayanan di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk terhadap pasien.
- 3) Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk.
- 4) Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum:

Untuk mengetahui Hubungan kualitas pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan Pasien.

1.3.2 Tujuan Khusus:

- 1) Mengetahui karakteristik pasien.
- 2) Mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk terhadap pasien.
- 3) Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kelurahan Kebon Jeruk.
- 4) Mengetahui hubungan kualitas pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

1.4 Manfaat

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat masyarakat

Dari penelitian ini diharapkan masyarakat dapat memberi masukan bagi manajemen Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat pelayanan kesehatan

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan khususnya pada pelayanan Puskesmas serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas. Terutama untuk memberikan masukan dan tambahan informasi serta menyampaikan saran.

1.4.3 Untuk peneliti selanjutnya

Dapat menjadi bahan *referensi* dalam penelitian selanjutnya yang lebih baik di masa yang akan datang mengenai masalah yang di hadapi dibidang kesehatan khususnya berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.