

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara di Asia Tenggara yang di lintasi garis khatulistiwa dan negara berpenduduk terbesar ke empat di dunia (wikipedia bahasa Indonesia). Setiap tahunnya pertumbuhan penduduk Indonesia semakin bertambah dan menyebabkan bermunculan penyakit yang dapat mengganggu kesehatan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di antaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama atau dasar yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Pada saat ini puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, Puskesmas diperkuat dengan Puskesmas Pembantu serta Puskesmas Keliling. Untuk daerah yang jauh dari sarana pelayanan rujukan, Puskesmas dilengkapi dengan fasilitas rawat inap (Satrianegara, 2014).

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (Muninjaya, 2004 dalam Alamsyah, 2011). Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan

yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Efendi, 2013).

Jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2014 sebanyak 9.731 unit. Jumlah tersebut terdiri dari 3.378 unit puskesmas rawat inap dan 6.353 unit non rawat inap (Kemenkes RI, 2015). Data profil Puskesmas Kecamatan Kembangan pada tahun 2015 yang semuanya adalah puskesmas rawat jalan dengan cakupan masyarakat 286.911 penduduk, maka rasio jumlah puskesmas di wilayah kecamatan kembangan dengan cakupan masyarakat yang ada diwilayah tersebut yaitu 1 puskesmas melayani 35.863 penduduk. Sedangkan standar nasional Indonesia, 1 puskesmas harus mampu melayani 30.000 penduduk. Hal tersebut menjadi masalah karena tingkat melayani penduduk 1 puskesmas masih tinggi di wilayah kecamatan kembangan, semakin tinggi tingkat melayani pasien maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu kondisi fisik lingkungan (Satrianegara, 2014; Triwibowo, 2012; Nursalam, 2011; leebov at al dalam buku wijono, 2008), kehandalan (Purwoastuti dan Siwi, 2015; Triwibowo, 2012), empati (Triwibowo, 2012; Purwoastuti dan Siwi, 2015), ketanggapan (Purwoastuti dan Siwi, 2015; Triwibowo, 2012), dan jaminan rasa aman (Purwoastuti dan Siwi, 2015; Satrianegara, 2014; Triwibowo, 2012).

kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Makin baik mutu pelayanan kesehatan, makin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Pasien akan menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan kesehatan melalui komunikasi dari mulut ke mulut, komunikasi eksternal dan pengalaman masa lalunya kepada orang lain sehingga akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat (Purwoastuti dan Siwi, 2015).

Berdasarkan profil kesehatan Kotamadya Jakarta Barat pada bulan Januari sampai dengan Juni 2014 didapat jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan kotamadya Jakarta Barat yaitu Puskesmas Kecamatan Cengkareng sebesar 128.404, Puskesmas Kecamatan Tambora sebesar 101.568, Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk sebesar 87.154, Puskesmas Kecamatan Kembangan 64.620, Puskesmas Kecamatan Taman sari sebesar 55.626, Puskesmas Kecamatan Kalideres sebesar 37.977, Puskesmas Kecamatan Palmerah sebesar 3.442. Berdasarkan data Puskesmas tersebut jumlah penduduk yang dilayani 2 kali lipat lebih tinggi dari seharusnya yaitu 1 : 30.000 penduduk.

Puskesmas Kecamatan Kembangan terletak di Jalan H. Sa'aba Blok C7 RT 06/03 kompleks perumahan walikota Jakarta Barat, kelurahan Meruya Selatan kota administrasi Jakarta Barat. Puskesmas kecamatan kembangan memiliki layanan kesehatan 24 jam, layanan rawat jalan dan penunjang. Berdasarkan data kunjungan pasien pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien 128.311 orang. Jadi rata-rata 10.692 orang/bulan. Sedangkan data kunjungan pasien pada bulan Januari 2016 jumlah kunjungan pasien sebanyak 11.837 orang, bulan Februari 2016 sebanyak 10.087 orang, bulan Maret 2016 sebanyak 11.108 orang. Berdasarkan hasil observasi awal diperoleh kepuasan pasien sebesar 40 % dan ketidakpuasan pasien sebesar 60 %. Ketidakpuasan pasien tersebut disebabkan oleh lamanya waktu tunggu dan ruang tunggu yang kurang memadai. Menurut Wijono (2008), waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien akan mempengaruhi persepsi pasien mengenai mutu pelayanan di puskesmas.

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien pun harus dilakukan karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran dan prioritas peningkatan pelayanan. Bagian pendaftaran merupakan tempat yang perlu dievaluasi pelayanannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, karena tempat pertama kalinya pasien mendapatkan pelayanan.

Dari latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai “Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas kecamatan kembangan Tahun 2016”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan ilmiah dan pengembangan puskesmas yang lebih baik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016 berdasarkan dimensi tampilan, kehandalan, empati, ketanggapan, dan jaminan?”

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?
2. Bagaimana mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?
4. Bagaimana mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?
5. Bagaimana mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016.
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016.
3. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016.
4. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan di puskesmas kecamatan kembangan tahun 2016.
5. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan di Puskesmas Kecamatan Kembangan tahun 2016.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan di bagian pendaftaran dengan lebih memperhatikan keluhan pasien, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.

I.5.2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan yang dapat memuaskan pasien serta dapat mengetahui sikap baik melayani pasien yang memiliki perilaku yang berbeda-beda.

I.5.3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber pengetahuan mahasiswa dan menambah referensi kepustakaan Universitas Esa Unggul.

