

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Upaya tersebut yaitu promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I yang dimana menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan. Puskesmas merupakan suatu unit organisasi yang bergerak dalam ruang lingkup bidang pelayanan Kesehatan yang berada di garda terdepan. Puskesmas sendiri memiliki tujuan yaitu sebagai pusat pengembangan pelayanan Kesehatan yang melaksanakan pembinaan terhadap masyarakat secara menyeluruh dan terpadu (PERMENKES RI NO. 43 TAHUN 2019).

Upaya pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari peran puskesmas. Pada era globalisasi, pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien termasuk hal yang sangat diutamakan dan sangat penting. Fungsi pelayanan kesehatan yaitu memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan yang dituangkan dalam satu sistem (PERMENKES No.75 Tahun 2014).

Sebagian masyarakat menganggap bahwa mutu pelayanan sangat diutamakan dan diperlukan. Mutu pelayanan terhadap pasien merupakan faktor utama yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat. Puskesmas yang berjalan dan berkembang dengan baik tidak lepas dari adanya mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan (PERMENKES RI, 2019).

Mutu pelayanan adalah derajat dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien yang sesuai dengan standar profesi serta pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang optional. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Mutu pelayanan Kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Kesehatan yang sudah diperoleh atau diharapkan dari pasien (Nursalam, 2017).

Upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan

secara berkesinambungan di Puskesmas. Tujuan ini dilansir khusus untuk Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (BPPKPD, 2018). Peningkatan mutu merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada (Ulumiyah, 2018). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin sempurna pula kepuasan pasien tersebut (Adisurya *et al*, 2019).

Kepuasan (*satisfaction*) berasal bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau yang dapat memadai. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sedangkan seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar yang diharapkan (Tjiptono, 2018).

Peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka pasien akan semakin puas juga. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang terbaik untuk dirinya karena kepuasan dapat dirasakan ketika pasien mendapatkan layanan yang berkualitas. Instansi layanan kesehatan seperti puskesmas ini bisa disebut juga sebagai pelaku pemberi layanan kesehatan yang unggul. Maka, pengelola sebuah instansi diharapkan yang mampu menciptakan inovasi, kompetitif, keunggulan menciptakan kualitas pelayanan, dan cekatan dalam merespon kebutuhan pasien. Gambaran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan optimal dan menyeluruh terhadap aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan serta cara melakukan kepada seluruh petugas agar dapat meningkatkan kualitas kinerja demi pelayanan yang memuaskan bagi pasien yang datang. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk dalam kriteria yang berpengaruh tinggi (Engkus, 2019).

Hubungan pelayanan dan kepuasan pasien memiliki harapan yang tinggi pada tindakan petugas yang menyapa dan melayani pasien dengan ramah, menanggapi keluhan pasien dengan

baik, antar petugas saling bekerjasama memberi informasi, dan petugas memberikan layanan sebelum diminta. Harapan terendah pasien ada pada keadaan fisik suatu instansi yang mudah dilihat oleh pasien. Aspek-aspek yang ada pada kualitas pelayanan secara langsung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana presentase respon petugas 65,2%, kehandalan petugas 60,8%, jaminan untuk pasien 57,9%, empati terhadap pasien 56,6%, dan bukti yang berwujud 50,7% terhadap kepuasan pasien (Sinulingga *et al*, 2018).

Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dikarenakan kualitas pelayanan memberikan suatu dukungan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi kesehatan. Adanya kualitas pelayanan akan mewujudkan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pada akhirnya kualitas layanan membentuk berbagai manfaat antara lain terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang akan berdampak positif bagi instansi penyedia layanan. Terbentuknya dasar yang positif dengan terciptanya kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan. Serta terbentuknya hubungan yang baik antara penyedia layanan dengan pasien (Gurning, 2018). Mutu pelayanan dikatakan dapat memuaskan pasien jika pelayanan tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Hal ini bisa dirasakan langsung dan sangat penting bagi sebuah instansi seperti Puskesmas. Puskesmas sebagai penyedia layanan diharuskan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengulas kembali apakah layanan yang telah diberikan selama ini sudah memberikan kepuasan kepada pasien atau belum (Dewi *et al*, 2021).

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu “Setiap orang berhak hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dalam Pasal 28 H Ayat (1) bermakna bahwa setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia mempunyai hak dalam pelayanan kesehatan dan negara sangat bertanggung jawab untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya. Selain itu, dalam pasal tersebut pemerintah diharapkan menjadikan pedoman agar mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduknya. *Basic Health Services* merupakan pelayanan kesehatan dasar yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial bertujuan untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Kementerian Kesehatan RI tahun 2022 mengatakan bahwa di Indonesia memiliki jumlah Klinik sebanyak 7.127 klinik, dimana klinik yang telah terakreditasi hanya sejumlah 179 klinik. Wahyuningsih (2018) menyebutkan dari total 3.145 rumah sakit yang ada di seluruh

Indonesia, baru 2.482 rumah sakit yang terakreditasi. Sedangkan jumlah Puskesmas di Indonesia yaitu 10.260 Puskesmas dan sejumlah 9.153 Puskesmas telah terakreditasi atau dengan jumlah sekitar 89,69% (Kemenkes RI, 2020). Dari 34 provinsi di Indonesia, Jawa Tengah memiliki Puskesmas sejumlah 878 telah terakreditasi sekitar 99,4% dari 35 kabupaten / kota (Ditjen, 2020).

Berdasarkan data dari tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah terbesar fasilitas kesehatan yang terakreditasi di Indonesia adalah Puskesmas. Berdasarkan data Puskesmas yang berada di Jawa Tengah, Kabupaten Karanganyar memiliki sejumlah 21 Puskesmas salah satunya yaitu Puskesmas Karanganyar. Kabupaten Karanganyar mempunyai fasilitas kesehatan masyarakat yang begitu banyak, namun tidak semua memberikan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar mengalami penurunan mutu atau kualitas standar pelayanan dari pada Puskesmas yang lain di wilayah Kabupaten Karanganyar. Hal yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar menurun yaitu sebagian pasien yang datang mengatakan bahwa setelah berpindah tempat di gedung yang baru justru pelayanan yang diberikan menurun, seperti pelayanan yang lama, ada petugas yang judes, dan sebagainya. Sesuai dengan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, berikut daftar IKM tertinggi yang tersedia :

Tabel 1. 1 Daftar IKM Puskesmas Tertinggi di Karanganyar Tahun 2020-2021

No	Nama Puskesmas	IKM			
		Tahun 2020 Indeks	IKM (Nilai Interval Konversi)	Tahun 2021 Indeks	IKM (Nilai Interval Konversi)
1.	Puskesmas Karanganyar	3,6	89,91	3,29	82,34
2.	Puskesmas Colomadu I	3,51	87,66	3,17	86
3.	Puskesmas Mojogedang I	3,34	83,50	3,41	84,63
4.	Puskesmas Mojogedang II	3,27	81,70	3,37	84,6
5.	Puskesmas Jaten II	3,22	80,38	3,28	85,61

Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Puskesmas Karanganyar mengalami penurunan mutu standar pelayanan terbesar dari pada Puskesmas yang lain di Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, adapun SPM pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dicapai pada tahun 2020 yaitu sebesar 89,91% sedangkan pada tahun 2021 sebesar 82,34%. Berdasarkan pencapaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang telah dicapai belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan

mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu SPM (Standar Pelayanan Minimal) sebesar 100%.

Adapun IKM Puskesmas Karanganyar pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dicapai pada tahun 2020 yaitu sebesar 89,91% sedangkan pada tahun 2021 sebesar 82,34%. Dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Karanganyar mengalami penurunan sebesar 7,57%. Berdasarkan data tersebut, pencapaian IKM yang telah dicapai Puskesmas Karanganyar belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu SPM sebesar 100%.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar” dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat mengetahui aspek - aspek yang harus dipertahankan dan diperbaiki agar mutu pelayanan meningkat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah “Adakah hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Karanganyar?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karanganyar.

2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan dimensi tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminanan), dan emphaty di Puskesmas Karanganyar
3. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan dimensi tangible (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminanan), dan emphaty di Puskesmas Karanganyar

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Tenaga Kesehatan

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi untuk tenaga Kesehatan tentang kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di Puskesmas Karanganyar.

2. Bagi Puskesmas / Pelayanan Kesehatan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya untuk di Puskesmas Karanganyar yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Karanganyar.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Setelah adanya penelitian ini dapat membantu atau mengkaji lebih lanjut mengenai bidang yang sama, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan referensi.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian keputusan penulis menemukan beberapa penelitian yang telah dilakukan bergubungan dengan kejadian kepuasan pasien dengan mutu pelayanan, antara lain:

1. Nur Rofiah (2019) meneliti tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Hasil penelitian yaitu dimensi *tangible* sebesar 36,3%, dimensi *reability* 23,7%, dimensi *responsiveness* 17,4%, dimensi *assurance* 17%, dan dimensi *empathy* 29,6%. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan pengukuran dengan skala Likert dan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.

2. Wilhelmina, K (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Metode penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berisi atribut-atribut yang dijadikan sebagai indikator (alat ukur) pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten Merauke. Dengan hasil

penelitian yaitu dimensi *tangible* sebesar 2,786, dimensi *responsiveness* 3,045, dimensi *assurance* 2,390, dan dimensi *emphaty* 3,773. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan pengukuran dengan skala Likert dan menggunakan variable (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.

3. Ardiana P. (2022) meneliti tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS DKT Tingkat IV 02.07.01 Zainul Arifin. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Hasil penelitian hampir sebagian besar responden (68,8%) dengan mutu pelayanan kesehatan (*reliability*) yang kurang baik. Sebagian kecil responden (16,1%) dengan mutu pelayanan kesehatan (*emphaty*) yang kurang baik. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.

4. Rizalia Wardiah. (2021) meneliti tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan 64,6% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap bukti fisik (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan terhadap empati (*Emphaty*). Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.

5. Sri H. (2016) meneliti tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Tujuan penelitian ialah mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baturetno. Jenis metode dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan sampel dengan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan pengukuran variable dengan skala Likert dan menggunakan variabel (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*). Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.

6. Pardi. (2019) meneliti tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. Tujuan

penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Terakreditasi Madya di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat yaitu Puskesmas Sungai, Puskemas Durian, Puskesmas Sungai Raya Dalam dan Puskesmas Sungai Kakap. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga Puskesmas Terakreditasi Madya, secara umum dinilai oleh pengguna jasa adalah pada kriteria baik dalam memberikan jasa pelayanan di Puskesmas. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya.