

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dimana puskesmas dan jejaringnya menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia (Ivana et al., 2020). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Mulyati et al., 2020).

Penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa

kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Fristiohady et al., 2020). Berdasarkan tuntutan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas, dari berbagai dimensi dan sudut pandang masyarakat yaitu antara lain cara pegawai menyampaikan sesuatu pada pasien berkaitan dengan apa yang diterima pasien saat pelayanan, tingkah laku yang sopan serta keramahan pegawai saat pelayanan dan waktu penyampaian pegawai tepat pada pasien. Untuk itu perlu adanya penelitian tentang kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pacet agar dapat terurai secara mendetail tentang pendekatan *servqual* atau dimensi pelayanan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas.

Menurut data (Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto, 2020) Praktek dokter/bidan merupakan fasilitas kesehatan yang paling banyak dikunjungi sebagai tempat berobat. Pada 2019 sekitar 55,36 persen penduduk Kabupaten Mojokerto memilih berobat ke praktek dokter/ bidan, dan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 48,57 persen. Puskesmas/Pustu merupakan alternatif kedua tempat berobat. Pada tahun 2018 penduduk yang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut sebesar 21,48 persen, menurun menjadi 17,05 persen

(2019). Hal ini bisa terjadi kemungkinan karena kualitas pelayanan di tempat praktek dokter/bidan masih lebih baik daripada Puskesmas/Pustu. Atau mungkin karena pertimbangan jarak dan biaya, maka banyak masyarakat lebih memilih berobat ke praktek dokter/bidan yang terdekat dari tempat tinggalnya.

Hasil penelitian (Fatima et al., 2018) berdasarkan survei dari enam rumah sakit swasta dari ibukota Islamabad, Pakistan menegaskan bahwa kualitas layanan kesehatan yang lebih baik cenderung membangun kepuasan dan loyalitas di antara pasien. Aspek kualitas pelayanan kesehatan (yaitu fisik, lingkungan, ramah lingkungan pelanggan, responsif, komunikasi, privasi dan keamanan). Hasil penelitian (Shafiq & Naeem, 2017) data dikumpulkan dari pasien rawat inap dan rawat jalan di 9 rumah sakit berbeda yang terletak di Pakistan. Reliabilitas, berwujud, daya tanggap, empati, dan jaminan masing-masing menduduki peringkat pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima, dalam hal ukuran kesenjangan kualitas. Kesenjangan tersebut signifikan secara statistik, dengan nilai  $\leq .05$ .

Hasil penelitian (Nadeak, 2019) menunjukkan ( $\alpha < 0,05$ ) bahwa:

- a) terdapat pengaruh yang signifikan komitmen perawat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dimiliki perawat;
- b) Ada pengaruh yang signifikan kepemimpinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dimiliki perawat;
- c) Ada pengaruh yang signifikan etika rumah sakit terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dimiliki perawat;
- d) Ada

pengaruh yang signifikan kinerja perawat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dimiliki perawat; dan e) ada pengaruh langsung yang signifikan dari kemampuan perawat, etika rumah sakit, dan perilaku kepemimpinan terhadap komitmen perawat.

Hasil penelitian (Ahmed et al., 2017) di sektor kesehatan Bangladesh, India menunjukkan bahwa pasien lajang mempersepsikan tangibles, reliabilitas, empati dan loyalitas lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang sudah menikah. Pasien muda (20 tahun) memiliki skor tangibles, empati dan loyalitas tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Hasil penelitian (Kedokteran et al., 2017) di Kabupaten Kutai Kartanegara, Indonesia. Nilai kualitas pelayanan tertinggi pada dimensi dokter dan apotek 99,5%. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan dan empati terendah sebesar 10,4%. Nilai koefisien korelasi tertinggi pada dimensi perawat sebesar 0,273 yang berarti perawat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 pasien yang telah berobat ke Puskesmas Pacet dengan menanyakan secara langsung poin-poin pertanyaan pada kuesioner terkait dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Didapatkan bahwa 6 orang diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Pacet. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai kurang mendapatkan informasi tentang

penggunaan obat dengan jelas, ada beberapa petugas yang tidak ramah serta tidak cepat dalam merespon dan melayani pasien yang berkunjung.

Kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pelayanan pasien. Pelayanan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas. Kemampuan puskesmas dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan. Sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal (Kemenkes RI, 2019). Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas sangat baik dan memuaskan maka pengunjung yang ingin berobat ke puskesmas pun akan meningkat, sehingga bisa meningkatkan jumlah pendapatan pada puskesmas tersebut.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maka dilakukan survey pelayanan kepada pasien yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Pacet berdasarkan pendekatan SERVQUAL (service quality).

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah "Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pacet".

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Pacet.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

### **1.4.2 Bagi Puskesmas**

Puskesmas akan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya kebutuhan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat terpenuhi sehingga akan meningkatkan citra puskesmas di mata masyarakat. Sebagai bahan

masukannya untuk memfasilitasi upaya puskesmas meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **1.4.3 Bagi Dunia Pendidikan**

Sebagai materi pelajaran di Stikes Bina Sehat PPNI Mojokerto sekaligus bahan acuan pendukung untuk penelitian selanjutnya.

