

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan, kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut teruang dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Depkes RI, 2009). Meningkatkan pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah puskesmas mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan

suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2012).

Data *World Health Organization (WHO)* tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu >90% (Kemenkes, 2008). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Sementara beberapa hasil penelitian menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien hanya mencapai 42,8%.

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas

pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan (Pasalli' & Patattan, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia dalam aspek, jumlah, kualitas dan penyebarannya terus membaik. Pada tahun 2023, capaian persentase fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai SDM kesehatan sesuai standar sebesar 99% melampaui target yang ditetapkan 80% dengan demikian capaian kinerjanya 106% (Kemenkes RI, 2024). Hasil penelitian Putri & Agustina (2024) didapatkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ ($p\ value < 0,05$).

Sehubungan dengan pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia dalam bidang kesehatan, maka salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah masalah keterampilan. Melalui keterampilan tenaga kesehatan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang berdampak terhadap pelayanan kesehatan secara umum pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan penelitian Hafid dalam Sayati menunjukkan bahwa walaupun pasien cenderung merasa puas terhadap kinerja perawat, namun masih ada

pekerja tenaga kesehatan yang belum mampu memenuhi harapan pasien (Sayati, 2020).

Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Hamid dkk, 2013).

Hasil penelitian Alifah dkk didapatkan bahwa hubungan antara kecepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember. Semakin singkat waktu maka kepuasan semakin tinggi sehingga disimpulkan semakin cepat waktu pelayanan maka semakin puas pasien yang melakukan perawatan di RSGM Universitas Jember (Alifah, Kiswaluyo & Ristya, 2017).

Menurut Leebov, Vergare dan Scott (1990) yang juga ikut mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Hasil penelitian Wulandari (2024) didapatkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik dan modern fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pasien, yang artinya semakin memadai dan baik fasilitas yang diberikan oleh Klinik Esensia Semarang maka akan berdampak baik pula dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada

pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Menurut Wijono (2013) interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamahan, kecakapan, ketanggapan, perhatian, komunikasi, kecepatan melayani, dan lain-lain. Semakin baik interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas (Tri, Nurhayani, & Dian Saputra, 2022).

Menurut penelitian Khesia dan Ida Hayu Dwimawanti (2018), permasalahan yang terjadi pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari yaitu lamanya prosedur pendaftaran, beberapa fasilitas yang belum memadai, kurangnya pegawai, dan banyak pasien yang merasa belum puas dengan pelayanan kesehatan diberikan. Jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak puskesmas karena dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Rowosari (Khesia & Ida Hayu Dwimawanti, 2018).

Pasien juga mengharapkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga mereka memahami prosedur yang harus dilewati dan tidak dibiarkan bingung dalam menghadapi prosedur alur

pelayanan. Dengan respon layanan yang lebih cepat, pasien akan merasa puas sehingga akan kembali menggunakan jasa layanan dari pihak puskesmas dan dapat merekomendasikannya kepada kerabat, teman, maupun orang lain untuk menggunakan jasanya (Ardy Noviawan, 2014).

Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Puskesmas Bontosikuyu merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Kepulauan Selayar. Puskesmas Bontosikuyu memiliki salah satu misi yaitu “Menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata, bermutu, dan profesional”. Berdasarkan data sekunder dari Puskesmas Bontosikuyu diperoleh angka kunjungan pasien di Puskesmas Bontosikuyu pada tahun 2023 sebanyak 5.594 kunjungan. Sedangkan kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 9.915 kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa dari tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami penurunan kunjungan pasien.

Banyaknya pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Bontosikuyu ini menuntut pelayanan yang maksimal. Berdasarkan data awal yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pasien yang

berkunjung dan berobat di Puskesmas Bontosikuyu, didapatkan beberapa keluhan oleh pasien yang berkunjung seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dikarenakan kurang bersih dan kurangnya tempat duduk, toilet yang kurang bersih, waktu tunggu pengambilan obat yang cukup lama, serta permasalahan lainnya adalah kurangnya kelengkapan petunjuk arah ruangan di puskesmas.

Keluhan-keluhan pasien yang berkunjung tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Bontosikuyu masih kurang baik ditandai dengan adanya permasalahan dimana pasien berharap akan merasa puas setelah menerima layanan kesehatan tetapi kenyataannya pasien tidak puas. Maka petugas kesehatan diharapkan mampu mengetahui ataupun mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan. Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hubungan keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar?

2. Bagaimana hubungan pelaksanaan prosedur layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar?
3. Bagaimana hubungan kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar?
4. Bagaimana hubungan interaksi petugas kesehatan dengan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar?
5. Bagaimana hubungan ketepatan waktu layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- c. Untuk mengetahui kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- d. Untuk mengetahui interaksi petugas kesehatan dengan pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- e. Untuk mengetahui ketepatan waktu layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti. Selain itu, pengetahuan yang secara teoritis telah diperoleh pada saat perkuliahan dapat diterapkan dalam kehidupan nyata.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau, masukan bagi perkembangan ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya peminatan AKK untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Puskesmas Bontosikuyu untuk meningkatkan jumlah kunjungan. Bagi pihak lain penelitian ini juga dapat diharapkan dapat membantu dalam penyajian informasi untuk melaksanakan penelitian serupa.