

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang sangat sering digunakan warga maupun masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan keinginan dan memadai untuk kondisi pasien juga mampu memberikan atau memenuhi pelayanan yang baik dan kooperatif. Sebagaimana peran Puskesmas adalah sebagai fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan primer serta pelayanan kesehatan promotif dan juga preventif, mampu menempatkan dan memberikan peranan yang sangat bermanfaat dalam sistem pelayanan kesehatan. Dikarenakan sangat dibutuhkannya peranan penting dari puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan, maka beragam cara dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi hal yang utama dalam pembangunan dan perkembangan pada ruang lingkup kesehatan. Pemberian layanan kesehatan mengkaitkan layanan kesehatan yang bermutu dengan tersedianya alat yang memadai, Standar Operasional Prosedur, standar pelayanan profesi di setiap melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan yang tepat dan memumpuni, serta hasil dari pelayanan itu sendiri (outcome). Adanya pelayanan yang bermutu dapat memberikan keoptimisan pasien di masa pemulihan dan kesehatan menjadi suatu keuntungan pada fasilitas kesehatan dalam kualitas pelayanan kesehatan di

pandangan masyarakat. Maka hal ini telah ditentukan melalui profesi tenaga kesehatan, yang di inginkan serta dibutuhkan oleh pasien atau masyarakat juga mampu dijangkau oleh pasien, masyarakat atau warga setempat. (Muninjaya, 2011)

Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan selisih mutu pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat atau warga setempat yang telah mendapatkan apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan pelayanan yang diberikan. Maka petugas kesehatan di yakini masyarakat mampu menyediakan dan memberikan pelayanan yang bermutu serta pelayanan terbaik dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan. Menurut Tjiptono dalam penelitiannya (2014), Pelayanan yang berkualitas adalah indikator petugas kesehatan untuk mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. Terdapat beragam penilaian untuk mengukur atau menilai kualitas mutu pelayanan. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan pada masyarakat yang harus mengetahui dan memahami status kesehatan yang dibutuhkan masyarakat untuk menimbulkan dampak pada kesehatan masyarakat yang dilayaninya,serta mampu mangajarkan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan mendasar serta melibatkan warga setempat untuk menentukan beragam cara yang efektif untuk mengadakan atau menyelenggarakan layanan kesehatan.

Mutu layanan yang baik dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik petugas kesehatan dimana pelayanan yang bisa

teridentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. Ciri tersebut dapat berupa psikologi, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan, institusi juga harus meningkatkan komitmen serta mutu layanan yang diberikan, terutama mereka yang secara langsung memberikan pelayanan pada pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (consumer satisfaction), melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (provider satisfaction) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (institutional satisfaction). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan. Nursalam (2014) menyatakan konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu` layanan "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible). Mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan mampu menumbuhkan rasa puas pada diri setiap konsumen atau pasien. Maka semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI,2010).

Di dalam peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 mengenai pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), menyatakan bahwa pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) memiliki tugas dalam melaksanakan kebijakan kesehatan agar mampu mencapai tujuan pembangunan kesehatan di ruang

lingkup ataupun wilayah kerja puskesmas dan memiliki fungsi. Menurut Data yang telah dikumpulkan *World Health Organization* (WHO) ada tahun 2014 untuk benua Asia tingkat pelayanan dan kunjungan ke fasilitas kesehatan dasar terbanyak adalah Taiwan sebesar 78,6%, disusul Jepang 70,6% dan Korea Selatan sebanyak 67,8% dari jumlah penduduk yang ada, sementara yang paling sedikit adalah Afghanistan hanya 7,8% dan Irak 8,4% (Konli, 2014). Hasil Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas sebesar 68.329.072 jiwa (27,91%) dari total jumlah penduduk yang ada di Indonesia. Hal ini meliputi kunjungan pasien KIA sebanyak 5.136.041 Ibu hamil, kunjungan ibu bersalin sebanyak 4.902.585 orang dan ibu nifas sebanyak 4.175.178 orang. (Yasmin, 2015)

Para petugas kesehatan terutama bidan mendapat kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien pada pemeriksaan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) yang menjadi sorotan tentang bagaimana kunjungan ibu hamil, persalinan, Nifas, Imunisasi, dan KB untuk memeriksakan kondisi dan melakukan kunjungan ulang. Fasilitas kesehatan baik primer maupun rujukan harus betul-betul siap dalam sarana prasarana maupun SDM. Keselamatan bidan dan pasien harus lebih diutamakan dan diperlukan penyesuaian pelayanan agar terhindar dari penularan, dan akses pelayanan mengalami perubahan baik puskesmas maupun fasilitas kesehatan rujukan membatasi pelayanan. Telah dikembangkan berbagai panduan Pelayanan KIA agar pelayanan dapat tetap berjalan dan aman bagi pasien dan provider dengan berbagai penyesuaian yang relevan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lina Ratnawati, 2015) Bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, menunjukkan berdasarkan mutu cepat tanggap diperoleh 69% kurang baik dan 40% Bidan kurang merespon keluhan 5 pasien, berdasarkan mutu kemampuan diperoleh 63% baik dan 50% kurang baik dengan Bidan tidak datang tepat waktu, sebagian besar berpendapat bahwa mutu pelayanan jaminan baik 96% dan 4% masih kurang baik, berdasarkan mutu pelayanan empathy dokter 57% baik dan 43% Tenaga kesehatan tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi, berdasarkan mutu pelayanan secara langsung 22% baik dan kurang baik 6% tentang gedung dan berdasarkan kepuasan pasien terdapat 44% pasien menyatakan puas dan 56% menyatakan kurang puas. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Dalam hal ini, Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon menjadi sarana kesehatan yang menjadi fasilitas kesehatan satu- satunya bagi ibu hamil .di wilayah Kecamatan Bengalon. Pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur dalam pasien KIA. Menurut data Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

pada bulan Mei sampai dengan September terdapat 250 pasien kunjungan KIA dengan panduan protokol kesehatan. 65 pasien pada bulan Mei, 52 pasien pada bulan Juni, 48 pasien pada bulan Juli, 44 pasien pada bulan Agustus dan 40 pasien pada bulan September. Namun belum terdapat angka mortalitas ibu dan anak. Pada masa pandemi ini, pasien atau peserta ibu hamil yang melakukan pemeriksaan menjadi kurang yakin pada tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan dikarenakan adanya rasa kekhawatiran dalam penularan antar pasien dan tenaga kesehatan tersebut. Maka di butuhkan keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan serta empati dalam mutu pelayanan pemeriksaan KIA untuk meningkatkan kepuasan pasien serta persepsi pasien. Berdasarkan Hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui Hubungan antara persepsi mutu layanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang belakang di atas maka dapat di rumuskan “Adakah hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Bengalon”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Gambaran Persepsi Mutu pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon
- b. Mengetahui Gambaran Kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon
- c. Mengetahui adakah Hubungan antara Persepsi Mutu dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan penelitian juga sebagai fasilitas untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah. Serta peneliti dapat mengaplikasikannya dalam ruang lingkup kerja dimasyarakat nantinya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan referensi dipergustakaan S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo.

3. Bagi Instasi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan bagi Petugas Kesehatan dalam melakukan pelayanan serta dapat meningkatkan kepuasan pasien KIA.