

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pusat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas kesehatan terpenting di Indonesia. Puskesmas yaitu unit pelaksana teknologi pelayanan kabupaten/kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Depkes, 2011). Puskesmas merupakan suatu bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau untuk semua kalangan masyarakat, terutama untuk masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Alasan utama masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat berobat adalah karena biaya obat dan pemeriksaan yang lebih terjangkau, serta lokasinya yang berada di setiap kelurahan atau kecamatan.

Tujuan utama program pelayanan kesehatan ini tidak hanya untuk menyembuhkan penyakit, tetapi juga untuk meningkatkan taraf hidup fisik, mental dan sosial masyarakat, sehingga derajat kesehatan masyarakat akan meningkat serta fasilitas yang diharapkan mampu menyelenggarakan fungsi tersebut, salah satunya adalah puskesmas (Khusnawati, 2011).

Pada pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan bagian dari penyelenggara upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas memiliki tiga fungsi utama di Puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak, pemberdayaan masyarakat, pembangunan yang berorientasi pada

kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kesehatan perorangan serta masyarakat. Tujuan pelayanan kefarmasian untuk mencegah, mengidentifikasi, mengatasi masalah obat serta masalah kesehatan (Permenkes RI, 2014).

Dalam pelayanan kesehatan bermutu yaitu memberikan pelayanan prima kepada pasien agar dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien menjadi puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas. Melalui pelayanan prima diharapkan puskesmas memiliki keunggulan bersaing dengan pelayanan yang bermutu dan efisien (Kementerian Kesehatan, 2009). Untuk harapan pasien dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas sebagai provider. Pada kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta jaminan kesehatan di Puskesmas. Pelayanan dikatakan bermutu jika pelayanan sesuai harapan pasien.

Pada penelitian (Sari, 2020) adanya pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Dari latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan menggunakan kuesioner. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertempat di Kabupaten Pati tepatnya di Puskesmas Gembong. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gembong karena padatnya penduduk di wilayah

tersebut serta jauh dari jangkauan rumah sakit, menjadi alasan banyaknya masyarakat yang memilih berobat di puskesmas dengan biaya pengobatan yang gratis karena menggunakan BPJS serta jarak yang dekat. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gembong.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang peneliti diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Gembong?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Gembong?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Gembong?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dibagi menjadi 2 tujuan yaitu :

### **1. Tujuan umum**

Tujuan umum pada penelitian ini adalah mengevaluasi hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Gembong.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Untuk mengevaluasi gambaran tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tanglibillity*) di Puskesmas Gembong.
- b. Untuk mengevaluasi gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Gembong
- c. Untuk mengevaluasi hubungan tingkat pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Gembong.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagi Puskesmas

Pada hasil laporan penelitian dapat di jadikan sebagai masukan dan pertimbangan untuk puskesmas dalam menentukan pelayanan yang baik pada konsumen yang mengirimkan saran melalui sosial media ke akun puskesmas.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan untuk peneliti terkait penerapan pelayanan kepada konsumen yang diterapkan di puskesmas.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya serta untuk memperbaiki dan menyempurnakan kekurangan dari penelitian ini.