

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat merupakan (PUSKESMAS) merupakan suatu unit kerja teknis yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat secara langsung. Puskesmas mempunyai tugas dalam pengembangan kesehatan masyarakat dalam bentuk pelayanan dan pembinaan masyarakat tentang hidup sehat (Kemenkes RI, 2015). Bentuk kegiatan yang dilakukan di Puskesmas adalah bentuk pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya atau kegiatan yang dilakukan dipusat kesehatan masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan evaluasi yang diselenggarakan dengan sistematis. Bentuk pelayanan kesehatan yang sistematis ini akan memberikan dampak positif terhadap tujuan utama dalam memfasilitasi masyarakat dalam menerima layanan kesehatan seoptimal mungkin baik secara jasmani atau rohani, fisik ataupun psikologis (Candrawati, 2015).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat maka semua komponen yang terlibat atau sebagai pendukung dari sistem kerja dipuskesmas harus senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas karena dengan kualitas pelayanan yang bagus akan berbanding lurus dengan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat (Pohan, 2016).

Bentuk pelayanan kesehatan yang baik dan diterima masyarakat akan memberikan dampak positif dalam mutu pelayanan kesehatan menjadi meningkat. Hasilnya adalah bentuk kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dipuskesmas itu sendiri. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang adalah mutu pelayanan. Semakin mutu pelayanannya baik maka semakin puas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Firdaus, 2015).

Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan (pelayanan) yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan merupakan hasil dari sebuah layanan kesehatan. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dilingkup Puskesmas. Hal ini tidak akan tercapai jika bentuk pelayanan yang diberikan tidak sesuai target utama (Pohan 2016).

Puskesmas yang merupakan bagian tingkatan awal dalam bentuk pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pemeliharaan kesehatan masyarakat itu sendiri untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Jumlah puskesmas di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melaporkan, terdapat sebanyak 10.205 puskesmas di Indonesia pada 2020. Puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.086 non-rawat inap. Jumlah puskesmas bertambah 0,7% dari 2019 yang sebesar 10.134 unit dengan jumlah rawat inap sebanyak 4.048 dan non rawat inap 6.086 puskesmas. Meningkatnya jumlah puskesmas mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap

pelayanan kesehatan primer. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Peraturan ini menyebutkan puskesmas berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan di tingkat pertama. Selain itu, puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah sekitar. Dengan hal ini, maka dengan bertambahnya jumlah Puskesmas maka kualitas pelayanan kesehatan juga harus meningkat (RIFAKES, 2019).

Penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dipuskesmas perlu dilakukan, karena hasilnya dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan dari Puskesmas untuk masyarakat. Pemanfaatan Survei/penilaian secara langsung kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas dapat memberikan informasi yang relevan sehingga bisa mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan Puskesmas (Candrawati, 2015).

Penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan tentang pelayanan kesehatan memang sudah banyak, tetapi hasil yang ditemukan masih bervariasi. Sehingga belum menunjukkan mutu pelayanan kesehatan yang optimal. Hasil penelitian dipuskesmas sindang jawa Cirebon didapatkan hasil bahwa pelayanan kesehatan yang mengatakan sangat puas sebanyak 47 %, memuaskan 4 % dan kurang memuaskan sebanyak 49 % (Emilia, 2016). Hasil berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Nisa pada tahun 2021 bahwa hasil pelayanan pasien dipuskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus didapatkan hasil yang mengatakan sangat puas sebanyak 11,4%, Puas sebanyak 50 %, kurang puas sebanyak 38,6%.

Pada tahun 2019-2020 di Provinsi Sumatera Selatan ada 328 Puskesmas yang notabene jumlah Puskemasnya tidak sebanyak dengan provinsi Jawa Barat (1.069) dan Provinsi Jawa Tengah (876) dengan cakupan wilayah layanan masyarakat yang luas akan membuat pelayanan masyarakat kemungkinan juga akan berbeda hasilnya (RIFASKES, 2019).

UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membawahi 13 desa. Kunjungan pasien ke UPTD Puskesmas perhari rata – rata 20 - 40 orang. Dari hasil wawancara yang dilakukan secara acak sebanyak 15 orang, 5 orang mengatakan puas dengan layanan yang diberikan, 8 orang mengatakan cukup puas dan 2 orang mengatakan biasa saja.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan riset tentang sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan akan meningkatkan mutu pelayanan UPTD Puskesmas. Mutu yang baik akan meningkatkan kepuasan penerima jasa. Dalam hal pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur perlu dilakukan survey lapangan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan peneliti dalam hal penelitian langsung dimasyarakat dan memberikan gambaran baru terhadap pelayanan yang diberikan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

2. Bagi Pelayanan Kesehatan

Dapat memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan puskesmas Ogan komering Ulu Timur.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi masukan dalam pengembangan sub mata kuliah tentang pelayanan kesehatan yang baik di tingkat awal yaitu pelayanan Puskesmas.

4. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini hanya melihat segi gambaran tingkat kepuasan masyarakat saja perlu dilakukan penelitian lebih lanjut kearah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.