

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang memiliki mandat menyelenggarakan kesehatan masyarakat dan kesehatan primer dengan mengutamakan kegiatan promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes 43 Tahun 2019).

Pusat Kesehatan Pelengkap (Pustu) adalah Pusat Pelayanan Kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan tetap di manapun dalam wilayah kerja Puskesmas. Asisten rumah sakit merupakan bagian integral dari rumah sakit dan harus dilatih oleh rumah sakit secara berkala. Tujuan Puskesmas Pembantu adalah untuk memperluas dan meningkatkan penyediaan dan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah operasinya.

Kotler dalam Intani (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat dimana harapan pembeli sesuai dengan produk yang diterima. Pelanggan kecewa ketika produk tidak memenuhi harapan mereka, puas ketika produk berjalan sesuai harapan, dan sangat senang ketika produk melebihi harapan mereka.

Menurut KBBI, kepuasan adalah perasaan terpenuhi, perasaan senang terhadap sesuatu (memuaskan, gembira, lega, dll). Konsumen merasa puas ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka adalah apa yang diharapkan dan cukup terpuaskan. (Tijptono, 2012)

Kepuasan merupakan salah satu indikator seseorang mengambil keputusan untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang diberikan tersebut, maka dari itu tingkat kepuasan masyarakat perlu untuk dianalisis dan dievaluasi sehingga dapat menjadi acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Menurut Bahrudin, M. dan Zuhro, S. (2016), evaluasi pilihan yang ditentukan oleh keputusan dan pengalaman pembeli tertentu saat menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa disebut kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Windasuri (2017), metode dan teknik yang berbeda dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode pengukuran kepuasan pelanggan, pembelian hantu, analisis pelanggan cemas, survei kepuasan pelanggan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, yaitu efektif, efisien, dapat diakses dan berpusat pada pasien), pemerataan dan keselamatan (safety) adalah enam dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan.

Menurut Articleli', A., & Patattan, A. A. (2021), jika masyarakat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikannya maka pelayanan tersebut berhasil, tetapi jika masyarakat tidak puas maka menjadi masalah. hal ini perlu segera diperbaiki untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya institusi tersebut dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Selain komunitas yang mencari

pengobatan, ini dapat menarik profesional medis lain yang bekerja di fasilitas tersebut.

Standar minimum untuk kepuasan pasien adalah 95% atau lebih, yang ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap buruk atau kurang lancar jika kepuasan pasien di bawah 98% (Permenkes, 2016).

Indeks Kepuasan Pelanggan adalah kepuasan pelanggan setelah membandingkan produk yang diterima dengan produk yang diharapkan. Menurut Pohan (2015), indikator kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan termasuk hubungan interpersonal, dan kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi karakteristik pasien, fasilitas fisik, keamanan, perawatan dan kehandalan. Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, akurat dan memuaskan.

Menurut Kotler dan Keller (2015), niat beli ulang adalah perilaku konsumen pasca pembelian, jika Anda puas, Anda cenderung akan membeli kembali lebih banyak produk. (Anggraini, 2012), penurunan kunjungan ulang menunjukkan penurunan minat pasien untuk kembali ke pelayanan puskesmas. Pelayanan terhadap tenaga medis, tenaga keperawatan, sarana dan prasarana juga dapat ditingkatkan apabila pengguna merasa dan tertarik untuk menggunakan kembali pelayanan tersebut.

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang, didapatkan hasil data pelayanan kesehatan pada tahun 2020 terdapat 688 pasien menerima pelayanan kesehatan umum dan 469 pasien yang menerima pelayanan KIA dan KB. Pada tahun 2021 terdapat 701 pasien yang menerima pelayanan kesehatan umum dan 423 pasien yang menerima pelayanan KIA KB. Dari dari diatas terdapat penurunan kunjungan pada pelayanan KIA pada tahun 2021.

Pada beberapa bulan terakhir jumlah mesyarakat yang datang ke Puskesmas Pembantu yaitu pada bulan Juli 2022 terdapat 122 orang menerima pelayanan kesehatan umum, dan 62 orang menerima pelayanan KIA dan KB. Pada bulan Agustus 2022 terdapat 75 orang menerima pelayanan kesehatan umum dan 48 orang menerima pelayanan KIA dan KB. Pada bulan September 2022 terdapat 77 orang menerima pelayanan kesehatan umum dan 64 orang menerima pelayanan KIA dan KB. Terdapat kenaikan dan penurunan jumlah masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Pembantu dalam beberapa bulan terakhir.

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan didapatkan penurunan jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan KIA dan KB di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan tetapi penurunan ini tidak mempengaruhi jumlah cakupan pelayanan KIA dan KB di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan. Jumlah cakupan pelayanan ANC pada tahun 2020 tercapai K1 : 58 pasien dan K4 : 47 pasien. Tahun 2021 K1 : 64 pasien dan K4 : 52 pasien. Dan tahun 2022 K1 : 49 pasien dan K4 : 40 pasien. Dari hasil tersebut didapatkan hasil bahwa ada

pasien yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Ambarawa atau RS terdekat dikarenakan puas dengan pelayanan yang diberikan atau dikarenakan kehamilan dengan resiko. Untuk cakupan pelayanan KB pada tahun 2020 didapatkan hasil 66 pasien (93%), tahun 2021 68 pasien (91%), dan tahun 2022 77 pasien (95%). Berdasarkan data tersebut didapatkan hasil bahwa pada tahun 2021 terjadi penurunan dikarenakan banyak pasien yang khawatir dengan pandemi COVID-19 sehingga takut untuk melakukan KB dan adapula yang memilih untuk melakukan KB di RS atau Puskesmas yang dianggap memiliki fasilitas yang lebih memadai. Menurut data cakupan pelayanan posyandu bayi balita didapatkan hasil pada tahun 2020 tercapai 451 (92%), tahun 2021 465 (92%), dan tahun 2022 442 (94%). Faktor utama yang mempengaruhi belum terpenuhinya cakupan tersebut adalah pasien sibuk bekerja dan masih ada pasien yang memiliki kesadaran kurang terkait program posyandu.

Puskesmas Pembantu Desa Pasekan merupakan satu satunya fasilitas kesehatan di desa tersebut, sehingga jika masyarakat tidak memanfaatkan puskesmas Pembantu tersebut maka mereka harus mencari fasilitas kesehatan di desa lain yang jaraknya lebih jauh. Menurut hasil survey dan interview langsung di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan pada tahun 2022 dari 7 masyarakat yang melakukan pemeriksaan didapatkan hasil bahwa terdapat 4 masyarakat mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan seperti informasi yang diberikan sudah cukup baik dan tempat pelayanan yang bersih, tetapi terdapat 3 masyarakat yang mengatakan kurang puas dikarenakan terkadang obat yang dibutuhkan tidak tersedia sehingga harus menunggu bidan

mengambil obat di Puskesmas Ambarawa atau harus membeli sendiri, dan terkadang bidan sedang tidak berada di Puskesmas Pembantu sehingga masyarakat harus menunggu bidan pulang. Pasien yang telah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Pembantu memiliki keinginan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat lain.

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasekan dapat bertambah atau berkurang setiap tahunnya. Puskesmas Pembantu Desa Pasekan merupakan salah satu puskesmas binaan yang memiliki banyak capaian pelayanan kesehatan di Kecamatan Ambarawa. Wawancara langsung menunjukkan bahwa 3 dari 7 orang tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, Puskesmas harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memungkinkan Puskesmas melakukan upaya promotif dan preventif.

Dari uraian data diatas, penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu Desa Pasekan di Kecamatan Ambarawa. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengambil judul skripsi “Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang”. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan dan membandingkan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat oleh instansi yang berbeda.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut : Apakah ada hubungan antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas pembantu di desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang?

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas di Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Memahami kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang
- b. Mengetahui minat kunjungan ulang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.
- c. Memahami hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Pembantu Desa Pasekan dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.
2. Universitas Ngudi Waluyo dapat menambah bahan pustaka sebagai bahan referensi atau bahan ajar untuk studi lanjut.
3. Peneliti dapat memberikan wawasan baru dalam melakukan penelitian terutama terkait mutu pelayanan kebidanan dan kepuasan masyarakat.