

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas atau dalam bahasa Timor Leste dikenal dengan istilah *centro de saude* merupakan salah satu jenis lembaga pelayanan kesehatan yang ada di Timor Leste. *Centro de saude* yang berhasil mendorong pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasa dan fasilitasnya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggannya melalui jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi dari pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Adhytyo & Mulyaningsih, 2013).

Pelayanan prima perlu ditampilkan dalam sebuah pelayanan kesehatan. Ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Timor Leste, maka peran dan kedudukan *centro de saude* adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan yang ada di Timor Leste. Hal ini disebabkan karena peran dan kedudukan *centro de saude* di Timor Leste sangat unik. Sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat melalui upaya preventif. *Centro de saude* bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah terjadinya penyakit dengan sasaran utama yaitu masyarakat (Azwar, 2010).

Pengukuran derajat kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena pelayanan kesehatan seperti puskesmas belum semua memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang di harapkan oleh pasien. Maka untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan harus melalui suatu indikator, dan indikator tersebut sebagai patokan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikannya. Indikator untuk menentukan kepuasan pasien antara lain lingkungan fisik/gedung, peralatan, obat, profesi layanan kesehatan/perawat, prosedur, kompetensi, kebijaksanaan, organisasi, biaya dan lain – lain, atau dengan kata lain fasilitas kesehatan tersebut harus memiliki unsur 6M manajemen pelayanan kesehatan yaitu *Machine, Money, Material, Men, Metode, dan Market*. Semua indikator tersebut bila dijalankan oleh fasilitas kesehatan dengan baik, maka hasil atau *outcome* akan dirasakan oleh pasien atau konsumen yang menggunakan jasa puskesmas atau rumah sakit tersebut merasa puas (Alamsyah, 2011).

Berdasarkan penelitian Alfian, Tika, Leonard, & Mardawati (2020) tentang faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Ulak didapatkan hasil 58,9% pasien memiliki tingkat kepuasan yang rendah mengenai pelayanan di puskesmas tersebut. Penelitian Napirah, Rahman, & Tony (2017) terhadap 69 responden tentang faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso, didapatkan hasil terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,000 < \alpha(0,05)$. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Rumengan & Kandou (2015) tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas

Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, menunjukkan hasil yaitu terdapat hubungan persepsi terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan institusi kesehatan yang pada dasarnya memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan atau pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan atau kepastian (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), dan empati (*Empathy*) (Muninjaya, 2011). Hasil penelitian Adhytyo & Mulyaningsih (2013) tentang reliabilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan kesehatan di puskesmas Ngawi dijelaskan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah reliabilitas (*reliability*). Sedangkan penelitian Kirana, Safitri, & Haqiqa (2021) tentang faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan kesehatan di puskesmas Merbau dijelaskan bahwa *tangible* atau bukti fisik merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tidak semua centro de saude dapat memberikan pelayanan dengan baik, misalnya centro de saude Comoro dimana kondisinya masih sangat jauh dari kata layak atau standar. Berdasarkan hasil studi pendahuluan oleh penulis ditemukan beberapa data diantaranya centro de saude Comoro memiliki jumlah dokter 46 orang untuk poliklinik/ rawat jalan dan rawat inap. Tenaga perawat sebanyak 26 perawat dengan latar pendidikan S1 sebanyak 1 orang, DIII sebanyak 6 orang dan SPK sebanyak 19 orang. Pada bangsal rawat inap penyakit dalam yang memiliki kurang lebih 40 tempat tidur dengan rata – rata pasien perhari 35-38 pasien dengan

kriteria perawatan terbanyak yaitu intermediate care. Shift dinas dokter dan perawat terdiri 2 shift yaitu dari pukul 07.30 hingga 18.00 dan 18.00 sampai 07.30 waktu Timor Leste. Ruang rawat inap terdiri dari ruang persalinan, ruang anak dan rawat umum dengan jumlah kunjungan tahun 2022 yaitu januari 242, februari 210 dan maret 238 dengan rata rata tiap bulan yaitu 230 pasien. Gaji dokter tiap bulan yaitu 610 US Dollar atau setara 9 juta rupiah dan gaji perawat 510 US Dollar atau setara 7,5 juta rupiah. Biaya perawatan di puskesmas adalah gratis atau ditanggung pemerintah setempat.

Temuan lain yang didapatkan yaitu kondisi gedung yang sudah tua, jumlah peralatan medis yang terbatas. Pendokumentasian asuhan keperawatan atau medis belum tertata dengan baik bahkan ada beberapa pasien yang tidak mempunyai rekam medis tersendiri. Hasil wawancara dengan 6 perawat mengatakan bahwa beban kerja sangat berat, durasi kerja sangat lama dan wawancara dengan 10 pasien rawat inap mengatakan kurang puas dengan pelayananan centro de saude, beberapa perawat dan dokter kurang tanggap dengan keluhan pasien dan tergesa- gesa dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Comoro Dili Timor Leste.

B. Rumusan Masalah.

Pelayanan yang optimal oleh puskesmas akan memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan dan kepuasan pasien sehingga pasien dan keluarga merasa puas dan mau kembali lagi berobat ke tempat tersebut jika mengalami kondisi sakit. Puskesmas yang bermutu didukung oleh sumber daya manusia, fasilitas dan manajemen yang baik pula. Hasil beberapa penelitian dijelaskan bahwa dimensi *tangible* dan *reliability* menjadi factor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan dimensi lainnya. Berdasarkan masalah diatas maka rumusan masalah yaitu adakah Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap centro de saude Comoro Dili Timor Leste?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap centro de saude Comoro Dili Timor Leste.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap centro de saude Comoro Dili Timor Leste.
- b. Menggambarkan tingkat kualitas pelayanan pasien di ruang rawat inap centro de saude Comoro Dili Timor Leste.
- c. Menganalisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di ruang rawat inap Centro de saude Comoro Dili Timor Leste.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Centro de saude Comoro Timor Leste.
 - a. Memberikan sebuah masukan kepada tim manajemen centro de saude Comoro tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan centro de saude terutama di ruang rawat inap.
 - b. Sebagai dasar dan kegiatan awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanan centro de saude Comoro terutama di ruang rawat inap.
 - c. Sebagai bahan masukan bagi manajemen centro de saude untuk menyusun anggaran perencanaan tahunan bagi centro de saude tentang pelayanan kesehatan terutama di ruang rawat inap.
2. Bagi Peneliti
 - a. Meningkatkan wawasan mengenai gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan.
 - b. Menambah wawasan tentang penelitian
3. Bagi Institusi Pendidikan

Untuk menambah kepustakaan tentang masalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan centro de saude terutama di rawat inap.