

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan disatu pihak yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata- rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Nusa et al., 2018). Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan terjadi apabila mutu suatu instansi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat bagi pasien dan keluarganya, tetapi juga instasi penyedia pelayanan kesehatan. Masyarakat akan mendengar reputasi mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan jika masyarakat ingin mengakses pelayanan kesehatan (Ahmad, 2019).”

Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) melibatkan serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan dengan tujuan mencegah, mengurangi penderitaan, mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan pasien. Sebagai bagian dari Unit Kesehatan Masyarakat (UKM), Puskesmas memiliki peran krusial sebagai regulator dalam mengelola kesehatan di wilayahnya, serta menjadi panglima dalam penyelenggaraan layanan promosi dan preventif. Sebagai bagian dari Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Puskesmas menjalin kemitraan guna menyediakan layanan primer kepada pasien.

Harapan setiap individu adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan, sehingga pemerintah merespons dengan membuat kebijakan jaminan kesehatan secara gotong-royong melalui program “Jaminan Kesehatan Nasional”. (Kemenkes RI, 2013). Pelaksanaan program ini di lapangan menimbulkan tantangan, terutama karena ketatnya regulasi.

Sebelumnya, karyawan perlu memikirkan bagaimana pasien dapat diobati dengan baik, namun sekarang mereka harus memastikan bahwa pasien diobati sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Sistem ini menjadi sumber kekhawatiran terkait perubahan perilaku dan kemungkinan penurunan kualitas pelayanan pasien secara keseluruhan (Rahmawati & Mumayiroh, 2015).

Penilaian pelayanan yang berkualitas bisa tercermin dari tingkat kepuasan pasien dan bisa dijadikan sebagai dasar dalam mengukur kualitas pelayanan. Hal tersebut disebabkan evaluasi mutu pelayanan didasarkan pada perbandingan antara nilai yang diberikan pasien dan harapan pasien terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi standart mutu yang telah ditetapkan. Tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan tercermin dalam visibilitas, yang mencerminkan penilaian tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pada pasien menjadi indikator kritis guna menentukan kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh berbagai penyedia layanan, diantaranya puskesmas, klinik, rumah sakit, dan lainnya. Hal ini menunjukkan kapasitas penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien. Konsep kualitas layanan yang terkait dengan kepuasan pasien diukur melalui 5 unsur sebagai mutu layanan (*service quality*), yakni ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), serta bukti fisik (*tangibility*). Evaluasi terhadap elemen-elemen ini membantu membentuk pemahaman tentang sejauh mana pelayanan kesehatan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Arif Tarmansyah Iman, 2017).

Kepuasan pasien tingkat perasaan pasien sebagai akibat dari pemberian pelayanan medis yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya; seorang pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan medis yang diterima sama atau melebihi harapan, (Purnamasari, 2020). Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah tanggapan

konsumen terhadap penilaian atas ketidaksesuaian/tidak konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah menggunakannya.

Kepuasan pasien adalah tujuan utama puskesmas agar pasien berkunjung secara berulang ke puskesmas pasien yang puas akan membuat pasien tetap menggunakan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan tertarik untuk kembali ke start. Pelayanan yang kurang memberikan kontribusi terhadap ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Noviana Anjani dkk (2013), menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Padangsari belum berlangsung dengan baik karena masih ada 4 dimensi yang dikatakan kurang baik, antara lain: bukti langsung (*tangibles*) sarana dan prasarana masih kurang lengkap, karena lahan parkir tidak ada kanopi. Keandalan (*reliability*) untuk pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam melayani pasien di Puskesmas Padangsari kurang baik. Jaminan (*assurance*) didapatkan keramahan dan kesopanan dari pegawai Puskesmas belum maksimal. Empaty (*emphaty*) komunikasi saat melakukan pelayanan yang disampaikan oleh pegawai dan penggunaan bahasa kurang jelas.

Berdasarkan fenomena diatas bahwa peneliti sebelumnya yang dilaksanakan oleh Noviana Anjani dkk (2013), menunjukkan mutu pelayanan di Puskesmas Padangsari belum maksimal dan masih menilai berdasarkan status derajat. Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian di Puskesmas Padangsari Semarang mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Padangsari Semarang Provinsi Jawa Tengah”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini yakni “Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Padangsari Semarang Provinsi Jawa Tengah?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Guna memahami dan mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padangsari Semarang

2. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi gambaran karakteristik responden berdasarkan umur di Puskesmas Padangsari Semarang
- 2) Mengidentifikasi gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Padangsari Semarang
- 3) Mengidentifikasi gambaran karakteristik reponden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Padangsari Semarang

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini harapannya mampu memberi manfaat diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan yang didapatkan dari petugas Puskesmas Padangsari Semarang di Provinsi Jawa Tengah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sarana untuk belajar dan menerapkan ilmu yang sudah diperoleh ketika bangku kuliah. Bagi penulis lain yang melakukan penelitian serupa dapat digunakan sebagai referensi pendukung untuk melakukan penelitian.

b. Bagi Puskesmas

Harapan dari adanya penelitian ini mampu memberi masukan positif untuk pihak Puskesmas tentang kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Padangsari Semarang Provinsi Jawa Tengah.