

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Berbagai macam jenis organisasi pelayanan kesehatan telah tersedia di Indonesia. Organisasi pelayanan kesehatan tersebut disediakan oleh pemerintah, swasta, maupun berasal dari pemberdayaan masyarakat. Organisasi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah seperti puskesmas, rumah sakit pemerintah, dan balai-balai kesehatan. Pihak swasta juga memberikan pelayanan kesehatan seperti klinik, praktek dokter swasta, praktek dokter spesialis swasta, praktek bidan swasta, rumah bersalin, rumah sakit bersalin, rumah sakit swasta, apotek, dan laboratorium swasta. Selain itu pemerintah juga mendorong agar masyarakat juga ikut terlibat dalam penyediaan organisasi pelayanan kesehatan dengan mengadakan posyandu, posyandu lansia, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bergerak di bidang kesehatan (Aminudin, 2007).

Salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai bagian dari sektor pelayanan publik ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat

Dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (Depkes RI, 2004). Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan. Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, antara lain yaitu tangibility atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, reliability atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, responsiveness atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, assurance atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, empathy atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003 dikutip oleh Wanarto, 2011).

Berbagai organisasi pelayanan kesehatan yang tersedia banyak masyarakat Indonesia tidak puas dengan organisasi pelayanan kesehatan tersebut. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan, mahal biaya, kurang lengkapnya fasilitas yang tersedia dan lain-lain. Selain itu terdapat masyarakat Indonesia yang memilih untuk berobat ke luar negeri. Fakta tersebut yang telah diperkuat dari penelitian pada salah satu rumah sakit menunjukkan bahwa 60,7% pasien rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu yang menjadi prioritas utama pasien adalah dimensi keandalan pelayanan rumah sakit (Aminudin, 2007). Untuk itu ketidakpuasan masyarakat tersebut harus ditindaklanjuti pihak penyedia pelayanan

kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan selanjutnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat (pelanggan). Berdasarkan Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014, akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah dinilai bahwa puskesmas telah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh Menteri, untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas secara berkesinambungan.

Hal tersebut juga dapat didukung oleh penelitian Edi Suswardji dkk (2012) yang melakukan penelitian di Puskemas Adiarsa Karawang Timur dengan judul “Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur” dengan hasil Pengaruh pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien sebanyak 26,2% dan 73,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Akreditasi Puskesmas ini diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dari puskesmas itu sendiri sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan akan menambahkan kepuasan terhadap masyarakat. Salah satu contoh puskesmas yang sudah melaksanakan akreditasi puskesmas yaitu puskesmas tapen yang memiliki data kunjungan pasien sebelum diadakan akreditasi dan sesudah akreditasi. Rata-rata kunjungan perbulan sebelum akreditasi pada tahun 2015 dari bulan januari sampai tahun 2016 bulan maret kunjungan pasien 5976 sedangkan rata-rata kunjungan pasien sesudah akreditasi puskesmas pada tahun 2016 dari bulan maret sampai bulan desember memiliki jumlah kunjungan pasien rata-rata perbulan sebanyak 6520. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan

Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso.

## **B. Rumusan Masalah**

### 1. Pernyataan Masalah

Akreditasi puskesmas merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada puskesmas. Dengan meningkatnya mutu pelayanan puskesmas ini diharapkan akan menambah kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pada data kunjungan pasien di puskesmas tapen-Bondowoso sebelum diadakan akreditasi rata-rata kunjungan perbulan pada tahun 2015 dari bulan januari sampai tahun 2016 bulan maret kunjungan pasien 2102 sedangkan rata-rata kunjungan pasien sesudah akreditasi puskesmas pada tahun 2016 dari bulan maret sampai bulan desember memiliki jumlah kunjungan pasien rata-rata perbulan sebanyak 2260. Berdasarkan data diatas ada perbedaan jumlah kunjungan sebelum dan sesudah akreditasi, maka dari itu peneliti tertarik meneliti tentang *“Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso”*

### 2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah Status Akreditasi di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelayanan antara Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi dan puskesmas Klabang yang berstatus Tidak Terakreditasi di Kabupaten Bondowoso?

- c. Adakah Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Status Akreditasi di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan antara Puskesmas Tapen yang berstatus Terakreditasi dan puskesmas Klabang yang berstatus Tidak Terakreditasi.
- c. Menganalisis Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Masyarakat

Menambah pengetahuan serta wawasan masyarakat tentang Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso

#### 2. Petugas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi motivasi agar lebih meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan

### 3. Institusi Pendidikan Kesehatan

Sebagai upaya dalam memberikan informasi pada institusi pendidikan kesehatan tentang Hubungan Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Tapen dan Puskesmas Klabang di Kabupaten Bondowoso

### 4. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaharui penelitian ini dan lebih mendalami pada faktor-faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan.