

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan yang terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Depkes RI, 2009).

Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan yang berwawasan kesehatan dalam upaya mengimbangi era global. Era globalisasi saat ini semakin meningkat dan maju, maka diberbagai bidang ilmu kesehatan, pengetahuan serta teknologi membuat masyarakat semakin kritis dalam menentukan pilihan akan kebutuhannya, termasuk dalam memilih pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan harapannya. Keberhasilan tujuan pembangunan pelayanan kesehatan sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan yang lebih berorientasi pada tingkat kepuasan pasien (Depkes RI, 2009).

Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu adalah sejauh mana

layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standard operating procedure atau prosedur tetap medis (Mukti, 2007: 9). Pelayanan yang bermutu bercirikan melakukan hal yang benar secara benar (*doing the right things right*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Iqbal, (2009) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 70 responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan puskesmas sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,86%) mmerasa kurang puas. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik Puskesmas (64,80%).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2011) dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pasaman Barat” menunjukkan hasil penelitian dimana dari 92 responden, yang merasa puas dengan variabel bukti fisik (63%), pada variabel kehandalan (67,4%), variabel ketanggapan (58,7%). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Zainarti (2011) tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga, dengan besar koefisien korelasi sebesar 0,819 dengan taraf signifikan (p) 0,000 dimana $p < 0,01$. Hal tersebut menunjukan bahwa adanya hubungan kualitas yang positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Puskesmas sukodono lumajang merupakan salah satu lembaga teknis daerah kota lumajang yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan. Puskesmas sukodono lumajang melayani pasien umum, BPJS/JKN-KIS SKTM dan Jamkesda. Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (The Leadership Factor, 2006).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan yang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019, merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berupaya menyelenggarakan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Kedudukan puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas bertanggung jawab terhadap wilayah kerjanya, yaitu suatu kecamatan di sekitarnya. Tercapainya kecamatan sehat merupakan visi dari puskesmas. Untuk dapat mencapai visi tersebut, puskesmas sangat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu. Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, menyebutkan bahwa puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal sangat perlu di kelola dengan baik mulai dari sumberdaya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan sebab masyarakat sangat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat menjawab kebutuhan mereka. Oleh karena itu upaya yang sangat penting dalam peningkatan mutu, manajemen resiko dan keselamatan pasien sangat perlu di terapkan dalam pengolahan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat (Permenkes, 2015).

Data survey pada tingkat kepuasan pasien di bulan juni dengan target 90% masih mencapai 75% dengan selisih 15%, pada bulan agustus mencapai 79% dengan selisih 11%, pada bulan september mencapai 85% dengan selisih 5% dan pada bulan oktober mencapai 85% dengan selisih 5%, dari data tersebut survey kepuasan pasien belum memenuhi target yang sangat diharapkan. Hasil studi pendahuluan terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Sukodono Lumajang yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Desember 2021 diketahui bahwa satu bulan terakhir pasien rawat inapnya sebanyak 23 pasien. Di dapat bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan

rawat inap. Hasil wawancara dengan salah satu pasien di Puskesmas Sukodono Lumajang menunjukkan bahwa mereka mengatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik, salahsatunya dikarenakan minimnya ruangan yang ditempati dan minimnya kebersihan ruangan, kurang kebersihan kamar mandi dan alat yang disediakan kurang lengkap, sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Pengukuran kepuasan pasien secara berkala juga perlu dilakukan oleh setiap puskesmas, Selain itu, dokter jaga dan laborat pada sore dan malam yang masih belum ada, juga menjadi kebutuhan masyarakat yang mendesak, didapatkan hasil bahwa 60% pasien menyatakan keluhan tidak puas mengenai ruang rawat inap yang kurang nyaman, 50% puskesmas tidak mempunyai alat yang lengkap, 30% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas puskesmas kurang efektif terutama dibagian farmasi dan ketersediaan obat-obatan yang masih kurang, hal ini disebabkan karna adanya masyarakat yang kritis dan semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam puskesmas.

Secara garis besar sub variabel yang ada hubungan kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien yaitu tangible, reliability dan empati. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan referensi untuk lebih meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan pada periode selanjutnya, maka berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang".

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaannya dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga memahami peningkatan. Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Timbulnya ketidakpuasan dapat di sebutkan karna adanya kesenjangan antar harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat.

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang mengenai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang ?
2. Bagaimanakah kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang ?
3. Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang.

2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang.
3. Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang.

D. Manfaat Penelitian

1. Instansi Pendidikan

Bagi instansi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur atau bahan dalam pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan dan khusus dalam pendidikan ilmu keperawatan.

2. Responden

Sebagai salah satu unsur evaluasi pasien dalam menjalankan peran sebagai pasien rawat inap agar lebih mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas sukodono lumajang.

3. Peneliti

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menganalisa masalah-masalah yang serupa. Merupakan masukan yang utama dalam bentuk hal pengembangan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti.

4. Puskesmas

Bagi instansi puskesmas diharapkan peneliti ini dapat memberikan saran atau masukan kepada pihak puskesmas guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap.

