

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan jawaban dari pandangan pasien tentang unjuk kerja yang disediakan pelayanan dan fasilitas kesehatan (Kemenkes, 2022). Kepuasan pasien juga dapat dijabarkan sebagai rasa dari pasien yang muncul setelah harapannya bisa terjadi dan dirasakannya (Soumokil, 2021). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada layanan kesehatan tersebut. Di Indonesia masalah yang sering dihadapi secara umum oleh pelayanan kesehatan yakni belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan diharapkan oleh penggunaan jasa/pasien. Ditemukan hasil survei pada hampir semua kabupaten/kota memiliki layanan kesehatan dicakup wilayah pelayanan sebagian besar masih rendah, sehingga banyak masyarakat kurang puas terhadap layanan kesehatan. Ketidakpuasan terutama disebabkan oleh lambatnya pelayanan, kesulitan administrasi dan lama waktu tunggu (Permata, 2021).

Berdasarkan Peraturan Kementerian Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Namun, di Indonesia tingkat kepuasan pasien masih

mencapai 42,8%. Menurut penelitian Perwita 2020 di Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember menyatakan tingkat kepuasan pasien mayoritas responden menilai tidak memuaskan (80%). Berdasarkan riset yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Desember 2022 di Puskesmas Gladak Pakem, pada pelayanan rawat jalan terdapat Poli umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli P2M&TM. Pada poli pencegahan dan pengendalian penyakit menular dan tidak menular ditemukan hasil kunjungan pasien usia produktif sebanyak 16,6% dari target pencapaian 100%. Dari hasil wawancara 10 orang pengunjung, didapatkan 8 orang mengatakan tidak puas.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dari segi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan usia. Dari keempat faktor tersebut, usia yang sangat berperan penting untuk memberikan pernyataan terhadap kepuasan. Pada rentang usia manusia, usia produktif (15-55 tahun) dianggap mampu memberikan saran yang lebih besar dan cenderung mengkritik terkait kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dibandingkan lanjut usia (Jalpi, 2018). Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus di susunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pernyataan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara keinginan dan keperluannya (Purnamasari, 2020).

Salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan layanan kesehatan khususnya usia produktif yaitu membentuk kader atau

relawan dari bidang kesehatan dari puskesmas yang datang untuk melakukan skrining kesehatan di luar jam kerja untuk memberikan dan mengukur kepuasan pasien. Dari pemaparan data diatas tentang pentingnya pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Usia Produktif terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember”.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Pelayanan Kesehatan usia produktif di Kabupaten Jember menemukan hasil menurunnya pasien usia produktif yang datang untuk melakukan *screening* pada tahun 2021. Belum terpenuhinya target kunjungan untuk melakukan *screening* disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat usia produktif, jam buka posbindu PTM bersamaan dengan jam kerja sasaran pelayanan kesehatan usia produktif sehingga akses layanannya masih rendah dan pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan apa yang diinginkan pasien saat akan melakukan *screening*. Oleh karena itu, kualitas pelayanan usia produktif juga ditentukan oleh kepuasan pasien yang datang untuk melakukan *screening* kesehatan. Sehingga, kepuasan yang dinilai pasien menjadi bukti keberhasilan layanan kesehatan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem?
- b. Bagaimana kepuasan pasien usia produktif terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem?

- c. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem.
- c. Menganalisa hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang hubungan kualitas pelayanan usia produktif dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gladak Pakem.

2. Pasien Usia Produktif

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan dan menjadi pertimbangan untuk usia produktif saat akan melakukan skrining kesehatan

3. Instansi Pelayanan Kesehatan

Diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem.

4. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi acuan untuk latar belakang dan informasi.

