

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan merupakan perasaan senang karena terpenuhinya harapan dan kenyataan seseorang dalam menerima jasa pelayanan yang sangat baik (Kusnadi et al., 2024). Kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai hasil luaran terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Erat kaitannya tingkat kepuasan pasien terhadap harapan dan ekpektasi pelayanan kesehatan, dimana pasien akan merasa puas jika harapannya terpenuhi dan tidak merasa puas jika harapannya tidak dapat terpenuhi (Santi et al., 2023). Biasanya, pasien yang datang ke pelayanan kesehatan akan berharap bahwa semua *complaint* kesehatannya akan cepat teratasi (Asterix et al., 2022). Sehingga daya tanggap atau *responsiveness* yang baik dibutuhkan dalam melakukan *complaint handling* pasien, mengingat bahwa *responsiveness* merupakan salah satu indikator dalam penilaian mutu pelayanan (Asterix et al., 2022). *Responsiveness* didefinisikan sebagai daya tanggap yang dimiliki oleh tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Sondakh et al., 2023). Dapat dikatakan *ressponsive* jika pelayanan yang diberikan baik atas penjelasan yang mengarahkan, cepat serta petugas yang bersedia membantu dengan sigap, maka *responsiveness* tenaga medis dapat dianggap berhasil (Irma, 2020).

Masalah yang sering dihadapi di Indonesia dalam sistem manajemen kesehatan adalah *responsiveness* tenaga kesehatan dalam melakukan *complaint handling* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Mongkau et al., 2021). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa sebanyak 60 dari 95 pasien

merasa bahwa respon petugas terhadap *complaint* pasien masih lambat, sehingga pasien merasa kurang puas (Nawangwulan et al., 2023). Hal ini dapat dipengaruhi oleh sikap tenaga kesehatan yang kurang disiplin, empati, peduli, hormat serta perasaan tidak bersemangat petugas dalam melaksanakan pekerjaannya (Rohmah et al., 2022).

Menurut data NHS, tingkat kepuasan pasien yang tercatat sebanyak 57% dari populasi 3.362 pasien tidak merasa puas karena lamanya waktu tunggu (Morris et al., 2023). Menurut peraturan Kemenkes RI tahun 2022, standar kepuasan pasien harus mencapai 92% dalam suatu institusi pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Didapatkan data pada salah satu rumah sakit di daerah Jawa Timur memiliki tingkat kepuasan pasien sebanyak 89% dari 339 pasien yang diwawancarai (Soetomo, 2019). Sedangkan menurut data Dinas Kesehatan Lumajang 2023, jumlah indeks kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Lumajang adalah sebesar 83% selama tahun 2023 di 25 wilayah kerja Puskesmas Kota Lumajang (Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang, 2023). Lalu terdapat data indeks kepuasan pasien di Puskesmas Padang adalah sebesar 84,46% pada tahun 2019 dengan populasi wilayah kerja Puskesmas Padang sebanyak 35.653 (Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang, 2019). Berdasarkan mini survey yang telah dilakukan pada tanggal 29 Januari 2024, didapatkan data pelayanan rawat inap yang berada di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang adalah pelayanan rawat inap dengan pasien umum dan BPJS dengan jumlah 10 kamar. Ditemukan hasil wawancara, 5 dari 8 pasien rawat inap merasa tidak puas mengenai *responsiveness complaint handling*.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diantaranya adalah pelayanan yang lama, seperti penanganan pada ibu hamil yang mendapatkan pertolongan terlambat, dimana bayi seberat 4 kg susah untuk lahir hingga akan dirujuk ke rumah sakit terdekat. Proses administrasi yang sangat lama membuat bayi yang seharusnya dapat lahir dengan cepat harus meminum banyak air ketuban selama proses rujukan. Ditambah lagi dengan sikap petugas kesehatan yang terkadang bersikap tidak ramah dalam memberikan informasi kesehatan. Selain itu, dalam menangani keluhan kesehatan pasien, petugas sering bercanda dengan petugas lainnya, sehingga pelayanan menjadi lama. Pasien yang dalam kondisi sakit akan memiliki lebih banyak keluhan, sehingga kecepatan dalam menyelesaikan keluhan pasien sangat diperlukan (Fauziah et al., 2022). Faktor lainnya seperti latar belakang dari petugas kesehatan yaitu pendidikan, usia, jenis kelamin, pengalaman serta beban kerja dapat menentukan pelayanan seperti apa yang akan dihasilkan kepada pasien (Meisyaroh et al., 2023). Kepuasan juga dipengaruhi oleh adanya perbedaan stigma terhadap pelayanan kesehatan pada setiap pasien, sehingga membuat nilai mutu pelayanan berbeda meskipun jenis pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tetap sama (Santi et al., 2023).

Salah satu solusi yang dapat digunakan adalah dengan meningkatkan daya tanggap petugas kesehatan dalam mengatasi keluhan pasien, selain itu petugas kesehatan juga wajib untuk lebih menekankan perilaku *caring* terhadap kondisi pasien. Maka, terlihat bahwa respon petugas terhadap *complaint* pasien sangat penting untuk untuk meningkatkan kepuasan manajemen pelayanan kesehatan. Sehingga dari pemaparan materi diatas menunjukkan pentingnya daya tanggap

penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *Responsiveness Complaint Handling* Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang”

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Kepuasan pasien merupakan indikator dari nilai suatu mutu manajemen kesehatan. Dimana standar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padang masih belum memenuhi standar kepuasan menurut Kemenkes RI. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya *responsiveness* yang dimiliki petugas kesehatan dalam melakukan *complaint handling* kesehatan pasien. Dimana, respon penanganan keluhan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga, nilai kepuasan pasien dapat menjadi nilai keberhasilan dari suatu mutu pelayanan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah *responsiveness complaint handling* kesehatan tenaga kesehatan di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah ada hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *responsiveness complaint handling* kesehatan di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.
- c. Mengidentifikasi hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

D. Manfaat Penelitian

1. Instansi Terkait

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki masalah manajemen kesehatan di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

2. Tenaga Kesehatan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai penambahan ilmu yang ditekuni serta menjadi pengalaman mengenai topik hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

3. Responden Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pasien memperoleh pengetahuan terhadap bagaimana respon penanganan keluhan yang baik serta pentingnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas.

4. Penelitian Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi yang membutuhkan mengenai hubungan *responsiveness complaint handling* kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang.

