

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa yang dapat dinilai atau dirasakan melalui sebuah kinerja. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memuaskan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya (Suryati, 2017). Sedangkan menurut Mubarak (2009), pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Dalam menciptakan pembangunan nasional, pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat diperlukan untuk masyarakat. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan dapat menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan sekitar. Salah satu bentuk kualitas pelayanan adalah tindakan medis yang dilakukan sesegera mungkin dalam menangani pasien, dengan tetap menjamin keselamatan pasien (Lestari dkk, 2017).

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien (Murtiana, 2016).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk (Handayani, 2016).

Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien atau peserta asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan.

Hal ini berarti kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen karena

konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Pertiwi, 2016).

Pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan terutama puskesmas harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: *tangibles* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) untuk menciptakan kepuasan pasien (Lestari dkk, 2017).

Menurut Jacobis (2013), kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Jika dimensi *reliability* ini tidak diterapkan dengan baik maka akan menimbulkan masalah sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada penelitian Fitriyanah dkk (2017), yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 di RSUD dr. H Soewondo, Kendal. Hasil penelitian menunjukkan dimana dimensi kehandalan (*reliability*) pada pasien umum menyatakan puas sebanyak 58,8% (20) dan tidak puas sebanyak 35,3% (12). Pada jaminan (*assurance*) pasien umum menyatakan puas sebanyak 55,9% (19) dan tidak puas sebanyak 38,2% (13). Bukti Fisik menunjukkan pasien umum menyatakan puas sebanyak 64,7% (22) dan tidak puas sebanyak 32,4% (11). Empati (*emphaty*) menunjukkan responden pasien umum menyatakan puas sebanyak 61,8% (21) dan tidak puas sebanyak 35,3% (12). Daya tanggap (*responsiveness*) pada pasien umum menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 61,8% (21) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 38,2% (14).

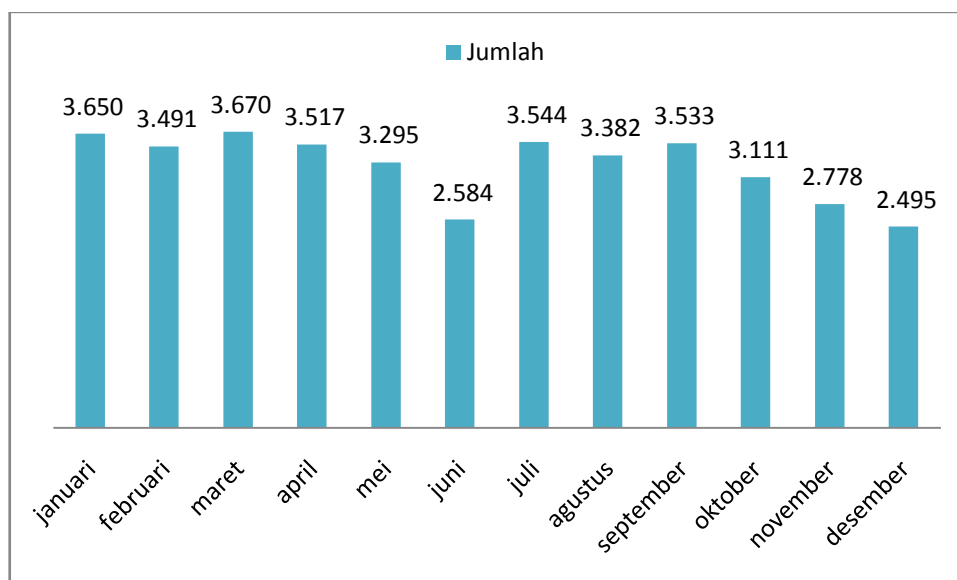
Sedangkan penelitian Sari (2015), dimana bertujuan untuk menganalisis apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri. Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%. Rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62.

Ketika peneliti melakukan survei awal ke Puskesmas Padang Bulan, peneliti berbincang dengan seorang pengunjung. ***Ketika peneliti bertanya: apakah bapak sudah menerima pelayanan? Jawabnya: saya sedang menunggu dokter untuk memeriksa saya, tetapi dokternya tidak ada di tempat, sampai dua kali pegawai di puskesmas menyamperi saya untuk menunggu dokter, saya rasa pelayanan di puskesmas ini perlu dilaporkan.***

Dilihat dari keluhan pengunjung, kurangnya dimensi *reliability* (kehandalan) di Puskesmas Padang Bulan. Dimensi *reliability* (kehandalan) harus sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dimaksud dengan kinerja yang tepat

waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan memuaskan. Berikut merupakan grafik persentase kunjungan pasien di puskesmas Padang Bulan pada tahun 2018:

Grafik 1.1 Data Kunjungan Pasien Tahun 2018



Sumber: Puskesmas Padang Bulan tahun 2018

Dari data kunjungan pasien di Puskesmas Padang Bulan terbukti bahwa adanya penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2018. Untuk melihat kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan yang dikelola oleh pemerintah, berkaitan dengan uraian diatas, maka peneliti ingin menggali lebih lanjut mengenai “Pengaruh Dimensi *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pemeriksaan (diagnosa) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan jadwal pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh petugas kesehatan memberi informasi yang jelas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan Medan.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk evaluasi dan pengambil kebijaksanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas, sehingga dapat terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya.

1.4.3 Bagi Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat

Bagi jurusan ilmu kesehatan masyarakat khususnya program peminatan administrasi dan kebijakan kesehatan, diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat, masukan serta bahan perbandingan atau referensi dibidang mutu pelayanan sebagai bahan penelitian selajutnya.