

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 detik ayat, dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan, dan penghidupan yang layak kemanusiaan (Ahmad, 2020).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, berbagai upaya harus dilakukan, salah satunya adalah memberikan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2). Fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia adalah Kesehatan Masyarakat Pusat (Puskesmas), Puskesmas merupakan unit strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan derajat kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal Puskesmas adalah fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat standar telah dilaksanakan dengan baik (Ahmad, 2020).

Pengembangan dan peningkatan pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi perhatian serius bagi masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan dan kelangsungan hidup di masa depan (Fayola, 2020). Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian utama terkait dengan kualitas pelayanan sehingga puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalismenya dari petugas kesehatan dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan (Han et al, 2020).

Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum (Kuntoro, 2017).

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan salah satu subsistem penting bagi pembangunan kesehatan di Indonesia dan termasuk ke dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang berperan sebagai pelaksana upaya kesehatan, mendukung pencapaian cakupan kesehatan menyeluruh atau *Universal Health Coverage* (UHC) dan diabadikan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) (Febriyanti, 2022). Menurut WHO (2018), kualitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran suatu pelayanan kesehatan baik yang bersifat perseorangan dan

masyarakat (populasi) untuk dapat meningkatkan cakupan hasil kesehatan yang diharapkan seperti meningkatnya tingkat kesehatan dan menurunnya tingkat morbiditas atau kesakitan, juga dinamis dan konsisten dengan perkembangan pengetahuan profesional kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2017). Kepuasan pasien merupakan keluaran “*outcome*” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan (Soumokil, 2021).

Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Haryati, 2022). Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Harahap, 2019). Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Puskesmas merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang diawasi oleh pemerintah daerah yang mempunyai peran strategis dalam upaya percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Moh Rivaldhy, 2021).

Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan atas pelayanan pengguna. Kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu terjalinnya hubungan yang harmonis hubungan antara petugas puskesmas dengan pasien (Maliang et al, 2019). Pasien sebagai pelanggan menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat karena tanpa pelanggan pelayanan publik tidak dapat memperoleh keuntungan untuk menjalankan usahanya, Hal utama yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan pelanggan (Haeruddin, 2020).

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di rumah di Puskesmas. Pelayanan petugas kesehatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di puskesmas sesuai dengan standar pelayanan yang mana

pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2017). Dengan demikian petugas kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan (Nababan, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Nababan (2020) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi, didapatkan hasil penelitian yaitu Tingkat kepuasan keseluruhan dengan tingkat kesesuaiannya sebesar 95,09%. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Penelitian yang dilakukan oleh Effendi (2020) yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019, didapatkan hasil bahwa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.

Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*).

Disisi lain, menurut penelitian Afrioza (2021) Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia (Vatica, 2021).

Penelitian ini nantinya akan dilakukan di puskesmas Puskesmas Martubung Kota Medan yang berada di Jl. Tempirai 3, B E. S S. R, Medan Labuhan, Besar, Medan, Kota Medan, Sumatera Utara 20244.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Martubung kota Medan menunjukkan masih terdapat beberapa pasien yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Martubung kota Medan, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, namun ada juga beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Martubung Kota Medan terlepas dari persepsi masing – masing pasien.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martubung Kota Medan Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek keandalan (*reability*).
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek ketanggapan (*responsiveness*).
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek jaminan (*assurance*).
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek empati (*empathy*).

6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek berwujud (*tangible*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Martubung Kota Medan

Manfaat penelitian ini bagi Puskesmas adalah sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Martubung Kota Medan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai tambahan wawasan pengetahuan serta sebagai kemajuan peningkatan ilmu manajemen kesehatan tentang mutu pelayanan kesehatan.

1.4.3 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori – teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.