

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia dalam aspek, jumlah, kualitas dan penyebarannya terus membaik. Pada tahun 2014, capaian persentase fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai SDM kesehatan sesuai standar sebesar 85,50% melampaui target yang ditetapkan 80% dengan demikian capaian kinerjanya 106,88% (Kemenkes, 2014).

Menurut Profil Kesehatan Kota Medan menyatakan bahwa pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh masyarakat dapat dilihat dari jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan yang ada. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan pemerintah sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar. Tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas se-Kota Medan diperkirakan sekitar 947.987 kunjungan dan tahun 2016 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas se-Kota Medan di perkirakan sekitar 1.150.703 kunjungan.

Hasil penelitian yang dilakukan Witter,dkk (2015) dalam Munsil (2017), menyatakan bahwa beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jusriani (2016), yang dilakukan di Puskesmas Puriala terhadap 100 responden, responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 70 responden (70,0%), dan responden yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 30 responden (30,0%).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2018, diperoleh data Puskesmas Sei Agul yang ditunjang oleh Kepala Puskesmas 1 orang, dokter umum 2 orang, dokter gigi 3 orang, bidan 5 orang,

perawat 10 orang, apoteker 1 orang, tenaga kesehatan masyarakat 3 orang, nutrisisionis 2 orang dan pranata laboratorium pelaksana lanjutan 1 orang. Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul tahun 2015 sebanyak 22656 kunjungan, tahun 2016 sebanyak 28797 kunjungan, tahun 2017 sebanyak 28219 kunjungan dan tahun 2018 sebanyak 27732 kunjungan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang pasien di Puskesmas Sei Agul, 2 orang pasien menyatakan bahwa merasa tidak puas dengan waktu tunggu pemeriksaan yang lama dan belum memiliki sistem antrian yang teratur, 2 orang pasien menyatakan tidak puas dengan informasi yang diberikan tenaga kesehatan tentang keluhan yang di derita pasien dan kelambatan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, 3 orang pasien menyatakan tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu yang belum memadai seperti fasilitas tempat duduk yang belum memadai sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien dan 3 orang pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul".

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Hubungan Kehandalan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.
2. Untuk mengetahui Hubungan Daya Tanggap Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.
3. Untuk mengetahui Hubungan Jaminan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.
4. Untuk mengetahui Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.
5. Untuk mengetahui Hubungan Bukti Fisik(Tangible) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi puskesmas untuk menjadikan panduan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan tenaga kesehatan dan pengembangan di Puskesmas Sei Agul kepada masyarakat.

1.4.2. Bagi Responden

Diharapkan dari hasil penelitian responden dapat meningkatkan kesadaran dalam pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

1.4.3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain serta sebagai dokumen ilmiah untuk bahan penelitian selanjutnya.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Mutu Pelayanan

1.5.2. Definisi

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi

sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Purwoastuti dkk, 2015).

1.6. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2018), bahwa ada lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yaitu:

1. Keandalan (*Realibilitas*)

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan dapat memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai.

1.7. Kepuasan Pasien

1.7.1. Definisi

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2002).

1.7.2. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain :

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat puskesmas
- c. Keleluasaan pribadi sewaktu berada dalam kamar periksa
- d. Kebersihan puskesmas
- e. Memberikan kesempatan kepada pasien untuk mengajukan pertanyaan
- f. Waktu tunggu
- g. Tersedianya toilet

1.8. Kerangka Konsep

Berdasarkan landasan teori maka peneliti dapat merumuskan kerangka konsep Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum Di Puskesmas Sei Agul Tahun 2019.

Variable Independen

Variabel Dependen

Mutu pelayanan kesehatan



Skema 1.1. Kerangka Konsep Penelitian

1.9. Hipotesis Penelitian

1. Ho : Tidak ada hubungan Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.
2. Ha : Ada hubungan Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul.