

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan unit layanan medis yang menjadi tiang utama dalam sektor perawatan dasar kesehatan di Indonesia. Puskesmas diharapkan untuk menyajikan pelayanan yang lebih unggul yang sesuai dengan isu-isu kesehatan potensial yang mungkin muncul di daerahnya sendiri (Azwar, 2020). Kualitas layanan Puskesmas yang bermutu dan unggul mencakup area yang luas hingga ke daerah terpencil, akan menjadi salah satu elemen kunci dalam usaha meningkatkan status kesehatan masyarakat (Muninjaya, 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penilaian kepuasan yang berdampak pada keinginan pasien untuk kembali ke instansi kesehatan yang memberikan perawatan medis sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien (Asdi, 2020). Kepuasan pasien menjadi pertanda utama dari standar pelayanan medis dan menjamin kelangsungan upaya layanan kesehatan di puskesmas. Pelayanan yang bermutu memiliki peranan sangat penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dan meningkatkan kepuasan pasien setelah menerima perawatan dan layanan kesehatan di puskesmas (Sulaeman, 2020).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pemberian layanan kesehatan dan mencerminkan modifikasi dalam struktur layanan kesehatan yang diinginkan, tetapi upaya ini akan kurang akurat dan berhasil bila

tidak dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien. Mengukur tingkat kepuasan pasien sangat penting, karena hasil evaluasi ini akan berfungsi sebagai pijakan untuk mendukung perubahan dalam sistem pelayanan kesehatan (Asdi, 2020). Kepuasan pasien yang semakin tinggi menunjukkan bahwa hubungan yang positif telah terjalin antara tenaga medis dan pasien (Pohan, 2018). Hal ini menunjukkan keberhasilannya dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta memiliki sikap dan keterampilan yang baik. Kondisi tersebut membuat pasien merasa puas dengan hasil kerjanya dan meminimalisir keluhan yang muncul karena ketidakpuasan (Sondakh dkk., 2019).

Keluhan ketidakpuasan pasien dapat bervariasi karena pandangan pasien atau masyarakat terhadap pemberian layanan dapat berbeda-beda, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan, di mana Puskesmas menjadi akses paling umum bagi masyarakat. Ketidakpuasan yang dialami oleh masyarakat atau pasien yang mendatangi puskesmas seringkali terjadi pada layanan pada bagian poliklinik (Tumuber dkk., 2019). Seringkali, pasien yang menjalani pengobatan di poliklinik Puskesmas mengungkapkan keluhan ketidakpuasan terkait dengan aspek-aspek seperti waktu tunggu yang lama sebelum pelayanan diberikan, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengobatan, serta interaksi yang kurang memadai dan kurangnya empati dari pihak tenaga medis (Muninjaya, 2019).

Ketidakpuasan pasien yang sering muncul setelah menerima layanan di poliklinik umum Puskesmas dapat disebabkan oleh sejumlah faktor. Dalam banyak kasus, waktu tunggu yang lama sebelum pelayanan diberikan dapat menciptakan frustrasi bagi pasien. Selain itu, kurangnya komunikasi yang efektif mengenai prosedur pengobatan, diagnosa, dan rencana perawatan juga dapat memunculkan rasa ketidakpuasan. Kurangnya kehadiran dokter jaga, serta kurangnya responsivitas dan empati dari petugas medis, juga berkontribusi pada pengalaman yang tidak memuaskan bagi pasien (Alamsyah, 2019). Dalam menghadapi permasalahan ini, upaya untuk meminimalisir waktu tunggu, meningkatkan komunikasi yang jelas, memastikan ketersediaan tenaga medis, dan mengedepankan sikap responsif dan empatik dari petugas medis dapat membantu mengatasi sumber ketidakpuasan pasien di poliklinik umum Puskesmas (Azwar, 2020).

Hasil investigasi Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dengan dukungan dari Pemerintah Federasi Jerman melalui *Gesellschaft fuer Technische Zusammenarbeit* (GTZ) bersama Pemerintah Kabupaten Gresik, telah melakukan survei terhadap 2.246 pasien di Puskesmas Sukomulyo dan Puskesmas Dudusampeyan di wilayah Kabupaten Gresik. Hasil dari survei ini diperoleh 9.744 aduan yang tergolong dalam 55 jenis keluhan berbeda. Masyarakat merasa tidak puas dan sering kali mengeluhkan lamanya waktu antri di loket Puskesmas. Selain itu, keluhan juga mengenai ketiadaan dokter jaga dan

ketidaktepatan waktu pelayanan. Sikap tidak ramah dari petugas Puskesmas serta kurangnya penjelasan mengenai diagnosis pasien juga menjadi keluhan yang paling umum dari masyarakat yang datang ke puskesmas sehingga mereka menjadi tidak puas.

Indikator kepuasan pasien di puskesmas dapat dirumuskan dengan menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Berdasarkan teori ini, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi: Bukti fisik/nyata (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) (Asdi, 2020). Sedangkan indikator kepuasan pasien, yaitu: Keberadaan Pelayanan (*Availability of service*), Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of service*), Jangka Waktu Pelayanan (*Timeliness of service*), Profesionalisme Pelayanan (*Professionalism of service*) (Supranto, 2020).

Penelitian Emilia (2016) di UPT Puskesmas Sindangjawa bahwa berdasarkan analisa jawaban dari 100 responden mengenai kepuasan pasien, disimpulkan 49% responden menyatakan kurang puas. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mencapai kepuasan tertinggi yaitu 52% responden. Dimensi keandalan (*reliability*) dinilai kurang memuaskan oleh 62% responden, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan nilai kurang memuaskan 80% responden, dimensi jaminan (*assurance*) meraih kepuasan sebanyak 54% responden, dan dimensi empati (*empathy*) mendapat penilaian kurang memuaskan dari 56% responden. Hasil

penelitian (Effendi & Junita, 2020) di Puskesmas Mutiara bahwa dari penilaian pasien 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.

Lokus penelitian ini adalah Puskesmas Olak Kemang merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Danau Teluk Kota Jambi. Puskesmas Olak Kemang sebagai penyedia layanan publik tingkat dasar dalam bidang kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan agar pasien dapat merasa puas. Perilaku yang ramah dan penuh senyum dari staf kesehatan sangat penting dalam memberikan rasa nyaman kepada pasien saat mereka berkonsultasi. Kecepatan dalam memberikan pelayanan juga berpengaruh, menghindari waktu tunggu yang lama. Faktor-faktor seperti kenyamanan di ruang tunggu dengan fasilitas yang memadai, seperti tempat duduk yang cukup, televisi, pendingin ruangan, dan bahan bacaan, serta menjaga kebersihan ruang pelayanan dan lingkungan sekitarnya di Puskesmas Olak Kemang, semuanya merupakan elemen yang berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, baik melalui interaksi dengan staf maupun melalui fasilitas yang tersedia di Puskesmas Olak Kemang.