

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan setiap Institusi untuk meningkatkan mutu produk/jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar dalam era globalisasi. Oleh sebab itu semua institusi dalam negeri termasuk seluruh institusi kesehatan harus mampu menyediakan dan memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat (Muninjaya, 2011). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi jaminan yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Bentuk tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Puskesmas, Puskesmas pembantu (Pustu), Puskesmas keliling, Balkesmas (Balai Kesehatan Masyarakat), Polindes (Pondok Bersalin Desa) dan Puskesmas Poned (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar). Selama ini optimalisasi pelayanan kesehatan tingkat Puskesmas masih memiliki keterbatasan fasilitas baik sarana dan prasarana sehingga tidak banyak pasien

1

yang datang berobat ke Puskesmas. Tidak jarang juga masyarakat di pedesaan lebih banyak memilih pengobatan alternatif/dukun daripada berobat ke Puskesmas atau Puskesmas pembantu.

Survei kepuasan pasien menurut Setyawati, et al (2003) terkait dengan banyaknya pasien yang memilih rawat jalan termasuk Puskesmas dan Puskesmas pembantu di Sumatra, Jawa, Bali dan Kawasan Timur Indonesia sebesar 23,5% memilih rawat jalan di Puskesmas dan 9,9% memilih rawat jalan di Puskesmas pembantu. Pemanfaatan Puskesmas sama-sama diminati penduduk di pedesaan maupun di perkotaan. Hasil survei yang dilakukan oleh Tim *Quality Assurance* Puskesmas Penumping di Surakarta pada awal tahun 2006 tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas menunjukkan hasil bahwa 3% pasien menyatakan tidak puas, dan masih ada 21% pasien kurang puas atas pelayanan yang diberikan, 49% pasien menyatakan cukup puas, dan 17% pasien puas terhadap pelayanan Puskesmas. Dalam rekapitulasi kunjungan Puskesmas Penumping Surakarta tahun 2005 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2004 yaitu sebesar 53.578 pasien (rata-rata 172 pasien/hari), menjadi 53.368 pasien (rata-rata 171 pasien/hari) pada tahun 2005. Apabila hal ini diabaikan oleh manajemen Puskesmas, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien yang akhirnya berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien, dan sebaliknya hal ini menunjukkan bahwa adanya keterkaitan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas dengan tingginya angka kunjungan (Hufron,

2008).

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2013, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah telah membangun sarana pelayanan kesehatan dasar di Indonesia yaitu terdapat 9.599 Puskesmas, 23.875 Puskesmas pembantu yang didukung 8.009 Puskesmas keliling. Saat ini distribusi Puskesmas dan Puskesmas pembantu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Setiap Puskesmas melayani 30.000–50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1 (satu) kecamatan mempunyai satu Puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap Puskesmas dibantu oleh 3-4 Puskesmas pembantu dan satu Puskesmas keliling (DepKes.RI, 2003 : dalam Hufron, 2008). Sedangkan

Jumlah Puskesmas dan Puskesmas pembantu di Jawa Timur adalah 960 Puskesmas dan 2.267 Puskesmas pembantu (Dinkes Provinsi Jatim, 2013).

Di Kabupaten Ponorogo Jawa Timur terdapat 31 Puskesmas dan 57 Puskesmas pembantu. Salah satu Puskesmas pembantu di Kabupaten Ponorogo yaitu Puskesmas pembantu yang berada di Desa Paringan Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo. Fenomena yang terjadi di Puskesmas pembantu Paringan dengan alasan banyaknya pasien yang berobat ke Puskesmas pembantu tersebut baik pasien dari dalam kota maupun luar kota. Puskesmas pembantu Paringan dikhususkan oleh pemerintah setempat untuk rawat jalan pasien dengan gangguan jiwa, namun pada kenyataan sehari-hari,

banyak pasien dengan keluhan kesehatan lainnya juga datang berobat ke tempat tersebut.

Data yang peneliti dapatkan dari Puskesmas induk Kecamatan Jenangan, terdapat dua Puskesmas pembantu di Jenangan yaitu Puskesmas pembantu di Desa Paringan dan di Desa Ngrupit. Puskesmas pembantu Paringan Jenangan mempunyai rata-rata tertinggi terkait banyaknya pasien yang berobat/rawat jalan dibanding Puskesmas pembantu yang lain pada tahun 2013 yaitu sejumlah 77.521 pasien, rata-rata terdapat 6.460 pasien per bulan atau 215 pasien per hari sedangkan di Puskesmas pembantu Ngrupit terdapat 6.977 pasien pada tahun 2013, sehingga rata-rata 581 pasien per bulan atau 19 pasien per hari. Data dari Puskesmas pembantu Paringan, jumlah kunjungan pasien dari tahun 2012 sejumlah 28.568 pasien, dibandingkan tahun 2013 yaitu sejumlah 77.521 pasien, dari data diatas menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, yaitu sejumlah 48.953 pasien (63%).

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Untuk melancarkan pelaksanaan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas pembantu merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan Puskesmas di setiap wilayah desa dan kelurahan. Puskesmas pembantu adalah unit pelayanan kesehatan sederhana dan merupakan bagian integral dari Puskesmas, dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil dan derajat kecanggihan yang lebih rendah. Puskesmas pembantu

juga memberikan pelayanan dalam bentuk yang komprehensif yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan peorangan, keluarga dan masyarakat, dan pelayanan ini sama dengan pelayanan yang diberikan dari instansi kesehatan lain misalnya rumah sakit, hanya saja tidak semua Puskesmas/Puskesmas pembantu menyediakan pelayanan rawat inap. Di Kabupaten masalah keterbatasan penduduk miskin untuk menjangkau pelayanan kesehatan juga sangat terasa. Dengan berbagai hambatan, letak geografis dan sarana transportasi seharusnya Puskesmas pembantu menjadi pilihan masyarakat untuk dimanfaatkan karena merupakan satu-satunya pelayanan kesehatan yang bisa dijangkau oleh masyarakat (Nurfauzi, 2013).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas pembantu dapat diketahui dengan meningkatkan beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan yaitu perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta *outcome* terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Oleh sebab diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien yang Berobat ke Puskesmas pembantu Paringan Jenangan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas pembantu Paringan Jenangan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Pembantu  
Paringan Jenangan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi IPTEK

Dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, dan manajemen pelayanan kesehatan.

2. Bagi Intitusi (Fakultas Ilmu Kesehatan)

Bagi dunia pendidikan keperawatan khususnya institusi Prodi DIII Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk pengembangan ilmu dan teori keperawatan khususnya pada manajemen keperawatan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi instansi pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu dalam memberi pelayanan kesehatan.

2. Bagi responden dan masyarakat pada umumnya

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien yaitu puas, cukup puas, atau kurang puas dengan menggunakan parameter kepuasan pasien *responsivness, reliability, assurance, empathy, tangible*.

3. Bagi petugas kesehatan

Meningkatkan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan survei kepuasan pasien.

## 1.5 Keaslian Tulisan

Berikut merupakan penelitian yang terkait dengan kepuasan pasien:

- a. Hufron (2008) yang meneliti tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping di Kota Surakarta. Dalam Jurnal penelitian ini didapatkan Dari 111 pasien 37,8 % menyatakan mutu pelayanan masih rendah, dan 39,6% menyatakan kepuasan pasien masih rendah. Berdasarkan uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Perbedaan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif tentang kepuasan pasien yang berobat/rawat jalan di Pustu sedangkan dalam penelitian diatas menggunakan jenis penelitian hubungan/korelasi tentang

persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan tingkat kepuasan pasien.

b. Waryono (2009) dalam Jurnal Penelitian Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Yogyakarta Dan RSUD Kota Yogyakarta Tahun 2009, didapatkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan RSUD Kota Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat *gap*/tingkat kepuasan sebesar (-0.56), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas dan RSUD Kota Yogyakarta. Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat penelitiannya yaitu di Pustu Paringan Jenangan Ponorogo sedangkan penelitian diatas di Puskesmas dan RSUD di Yogyakarta.

c. Nur Wijayati, 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Slahung. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden (54%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dan sebagian kecil responden (46%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Slahung Kabupaten Ponorogo. Perbedaan dalam penelitian ini adalah meneliti tentang kepuasan



pasien rawat jalan di Pustu Paringan Jenangan, sedangkan penelitian diatas meneliti tentang kepuasan pasien rawat Inap di Puskesmas Slahung.

