

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan badan layanan umum daerah (BLUD) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik yang ada di kota besar maupun daerah terpencil menurut Kemenkes RI dalam Mahardika dan Supatmi (2018). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*) penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitative*), yang di laksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesenambungan menurut Kemenkes RI dalam Mahardika dan Supatmi (2018) . Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku kesehatan meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan dan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat sehingga tercipta kepuasan pasien (Noval asshifa, 2020).

Kepuasan pasien adalah wujud perasan pasien dan tingkatan perasaan yang muncul sebagai respon umpan balik dari layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien menurut Syan L dalam Agung A, dkk (2020). Kepuasan pasien akan tercapai apabila ekspektasi pasien terpenuhi oleh kenyataan layanan yang di terima. Menurut

Peraturan Kemenkes RI Tahun 2016 tentang standar pelayanan kesehatan minimal untuk kepuasan pasien lebih dari 95%. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut Ndambuki di Kenya menunjukkan 40,4%, kepuasan pasien di Baktapur India menurut Twayana menunjukkan 34,4% (Syan L dalam Agung A, dkk 2020). Sedangkan di Indonesia menurut Latupono dalam N Parinussa, dkk (2019) menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku, dan 44,4% di Sumatera Barat. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit atau puskesmas baik di Indonesia maupun di luar negeri. Menurut Handayani Sri (2016) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan, bukti fisik, jaminan, ketanggapan, dan empati.

Faktor yang cenderung menjadi masalah kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat yaitu kehandalan, jaminan dan empati, dibandingkan dengan kedua faktor lainnya yaitu ketanggapan dan bukti fisik karena kedua faktor tersebut berdasarkan observasi peneliti sudah memuaskan dilihat dari perawat datang tepat waktu dan membuka pelayanan sesuai waktu pelayanan di Puskesmas, pelayanan cepat tanggap sesuai waktu tunggu pelayanan, gedung puskesmas yang terlihat nyaman dan bersih untuk pelayanan kesehatan, lingkungan puskesmas yang sejuk, peralatan medis yang sudah cukup untuk menunjang pelayanan kesehatan. Untuk itu peneliti mengambil ketiga faktor tersebut sebagai tujuan dalam meneliti kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kairatu Barat.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahakan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (Noval Asshifa,2020). Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Kairatu Barat didapatkan bahwa jam buka untuk pelayanan puskesmas tidak dilakukan tepat waktu. Hasil penelitian Toar W. J. Hatibie (2015) Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa dari 51 responden yang menilai tidak baik pada kehandalan, 21,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 31,3%. Hasil penelitian dari Noval Asshifa (2020) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjarnegara Tahun 2020, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak puas lebih banyak 12 (63,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas 7 (36,8%),

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu jaminan (*assurances*). Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas kesehatan menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan (Made M.W Lestari,2016). Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Puskesmas Kairatu Barat didapatkan bahwa kurangnya keamanan lingkungan tempat pelayanan seperti satpam

dan merasa tidak nyaman karna sering ada orang gila yang jalan-jalan di wilayah tersebut. Hasil penelitian Defi Mernawati (2016) di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. menunjukkan bahwa dari 54 responden yang menilai tidak baik pada jaminan, 22,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 24,0%. Hasil penelitian dari Noval Asshifa (2020) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjarnegara Tahun 2020, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Jaminan (assurance) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (63,6%) dibandingkan dengan yang merasa puas 4 (36,4%).

Faktor yang juga mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *empathy* (*empati*) merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien (Suryati dkk, 2017). Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Kairatu Barat masih ada perawat kurang menunjukkan sikap peduli dengan pasien, tidak menjelaskan dengan baik saat melakukan pemeriksaan kesehatan atau anamnesis misalnya ketika pasien menanyakan keluhan tidak di jawab dengan benar oleh perawat, perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Sebagai contoh faktor *emphati* perawat, apabila dilaksanakan tidak sesuai maka pasien akan merasakan ketidakpuasan. Seorang pasien yang tidak puas pada gilirannya akan menghasilkan sikap/prilaku tidak patuh terhadap seluruh prosedur keperawatan dan prosedur medis. Indikatornya adalah mendengarkan keluhan pasien dengan saksama, perhatian pada kondisi pasien, menyampaikan

informasi cara minum obat, memberi informasi untuk kunjungan ulang, senyum kepada pasien, menatap pasien saat berbicara, berbicara dengan nada yang lembut dan bahasa yang sopan. Hasil penelitian Imam Purnomo (2015) Puskesmas Batang III, menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menilai tidak baik pada empati, 13,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 30,5%. Hasil penelitian dari Noval Asshifa (2020) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab. Banjar Tahun 2020, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Empati (*emphaty*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (70,0%) dibandingkan dengan yang merasa puas 3 (30,0%).

Puskesmas Kairatu Barat merupakan puskesmas yang berada di Kabupaten Seram Bagian Barat (SBB) dan terletak di Kecamatan Jalan Trans Seram, Kamal. Puskesmas Kairatu Barat membawahi 6 desa diantaranya Desa Wasarisa, Desa Kamal, Desa Nurue, Desa Waisahu, Desa Waihattu, Desa Lohiatala. Puskesmas Kairatu Barat memiliki 53 pegawai termasuk di dalamnya terdapat 25 tenaga perawat. Dalam melayani pasien, para pegawai di Puskesmas Kairatu Barat menjunjung tinggi motto yaitu “melayani dengan ketulusan hati membuahakan kepuasan dan senyum” Menurut data register Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat, jumlah pasien yang berkunjung di tahun 2019 sebesar 5.094 orang, tahun 2020 berjumlah 1.119 orang dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien berjumlah 3.990 orang. Januari pada tahun 2022 berjumlah 172 orang, . *Survei* kepuasan pasien pada Puskesmas Kairatu Barat dilakukan dengan cara menilai kepuasan pasien dari kotak kepuasan dan hasil standar kepuasan pasien

yang didapatkan oleh peneliti yaitu 85% dan hasil kunjungan pasien pada tahun 2021 yaitu 85%. Standar kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat mengikuti standar kepuasan pasien dari Peraturan Kemenkes tahun 2016 yaitu 95% .

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan 10 pasien yang datang melakukan kunjungan di Puskesmas Kairatu Barat, mengatakan bahwa kurang puas dengan perilaku perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan. dimana untuk faktor empati masih ada perawat kurang menunjukkan sikap peduli dengan pasien, kurang menjelaskan dengan baik saat melakukan pemeriksaan kesehatan, perawat terlihat terburu-buru dalam mengamnesis pasien, perawat kurang menjelaskan dengan baik ke pasien seperti: ketika pasien menanyakan keluhan tidak di jawab dengan benar oleh perawat, perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan kurangnya perhatian terhadap keluhan pasien. Selain itu peneliti juga menemukan informasi dari 6 pasien lainnya mengatakan bahwa untuk faktor kehandalan yaitu jam buka untuk pelayanan puskesmas tidak tepat waktu, kurangnya perawat saat jam pelayanan sehingga pelayanan dilakukan tidak maksimal . sedangkan faktor jaminan yaitu kurangnya keamanan lingkungan pada tempat pelayanan seperti satpam dan merasa tidak nyaman karna sering ada orang gila yang jalan-jalan di wilayah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin untuk meneliti tentang “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat ”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka rumusan masalah yang di ambil oleh peneliti ialah : “Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat Kabupaten Seram Bagian Barat “

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat
- b. Untuk mengetahui hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat
- c. Untuk mengetahui hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kairatu Barat.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu manajemen keperawatan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

### **2. Manfaat Praktis**

a. Untuk Instansi Pendidikan

Diharapkan dapat digunakan sebagai sebagai bahan tambahan pustaka di instansi pendidikan sehingga dapat memberikan pengetahuan bagi yang membaca.

b. Untuk Puskesmas

Diharapkan bagi Puskesmas Kairatu Barat dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat mencapai kepuasan pasien

c. Untuk Peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan kajian bagi peneliti lain atau peneliti lanjutan.