

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018).

WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020).

Kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberculosis, 1 juta

kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai.

Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Antari, 2019). Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana didalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1, menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Wahyu Kuntoro, 2017). Kepuasan pasien sangat berpengaruh penting terhadap peningkatan keberhasilan sebuah puskesmas, unsur utama dalam peningkatan puskesmas yaitu salah satunya bagaimana pelayanan kesehatan dipuskesmas dapat merata ke masyarakat dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut (Wahyu Kuntoro, 2017).

Kualitas Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018). Di Indonesia, jenis pelayanan kesehatan dasar mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masalah kesehatan. Terdapat dua ketentuan yang menetapkan jenis-jenis pelayanan dasar, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jenis-jenis pelayanan kesehatan dasar tersebut memerlukan

pelayanan promotif, preventif, skrining, kuratif, dan rehabilitatif yang harus diberikan secara komprehensif dan holistik baik kepada kelompok masyarakat maupun individu, tidak bisa parsial (upaya kesehatan masyarakat (UKM) saja atau upaya kesehatan perorangan (UKP) saja).

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) menunjukkan bahwa dari 98 responden 49,0% merasa Puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan dan 51,0% merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) menunjukkan bahwa dari 55 responden 23 (41,8%) responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan 20 (36,3%) responden merasa puas dengan pelayanan rawat jalan. Selain itu kondisi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Siwalima masih sangat rendah, hal itu dapat terlihat dari banyaknya masyarakat Siwalima yang lebih memilih berobat ke puskesmas lain. Maka dari itu, kita harus terus bersaing dalam hal pelayanan kepada pasien, keramahan dan kenyamanan hingga persediaan obat yang berkualitas, sehingga membuat masyarakat tidak lagi memilih berobat kenegara tetangga, disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena kualitas sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada menjadikan masyarakat semakin tinggi harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Ini menjadi tantangan besar bagi Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru khusus nya pada pelayanan rawat jalan. Hal ini tentu saja berdampak kepada jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Siwalima tidak hanya

jumlah pasien yang banyak dan juga sebagian besar memerlukan penanganan yang komprehensif sehingga beberapa tantangan menjadi perhatian seperti, kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan yang harus ditingkatkan, kualitas sumber daya dan beberapa lainnya. Berdasarkan data diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pasien Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru”.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru akan menilai kinerja pelayanan kesehatan puskesmas sebagai salah satu bagian dari penyelenggara pelayanan di Kabupaten Kepulauan Aru. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Siwalima dijadikan sebagai tolak ukur bentuk pelayanan di Kabupaten Kepulauan Aru. Untuk melihat pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pengukuran kepuasan masyarakat merupakan element penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan informasi yang didapatkan dari layanan kinerja Puskesmas Siwalima. Sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Mengingat unit layanan kesehatan sangat beragam, untuk

memperoleh Indeks Pelayanan kesehatan secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman pengisian survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan kesehatan.

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut Sarana dan prasarana Sarana adalah

segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha, pembangunan, proyek. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). (PerMenPAN &_RB Nomor 16, 2014).

Puskesmas Siwalima merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Kepulauan Aru. Puskesmas berada di Perumahan Rakyat yang memiliki jarak sekitar 1,0 KM dari pusat Kota Kabupaten Kepulauan Aru. Tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Siwalima Dobo juga terdiri dari 13 Perawat dan 11 bidan serta 2 dokter. Puskesmas Siwalima Dobo ini juga memiliki fasilitas – fasilitas tertentu. Puskesmas siwalima dobo juga sudah terakreditasi sebagai Puskesmas Rawat Jalan.

Hasil survei awal di Puskesmas Siwalima Dobo Kabupaten Kepulauan Aru diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien Rawat Jalan secara signifikan yaitu, pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan sebanyak 294 pasien dan pada tahun 2023 pada bulan April – juli sebanyak 235 pasien (Puskesmas Siwalima, 2021).

Kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Siwalima Dobo Kabupaten Kepulauan Aru diketahui dengan melakukan wawancara kepada 10 pasien yang ketepatan datang ke Puskesmas untuk berobat. Hasil wawancara singkat pasien mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari 9 indikator yang terdiri dari, Persyaratan secara

praktek teknis dan keadministrasiaan harus penuh, serta prosedur, penerimaan, pemberi pelayanan dan penganduan mempunyai tata cara aturan yang baku. Serta waktu pelayanan, berapa lama waktu aetiap jenis proses pelayanan sampai selesai. Kemudian biaya tarif, besarnya tarif/biaya yang harus dikeluarkan masyarakat berdasarkan kesepakatan. Begitu juga jenis/produk pelayanan merupakan pelayanan khusus yang diterima dan sesuai dengan ketetapan dan aturan yang berlaku, kompetensi pelaksana, ini meliputi pengetahuan pengalaman, ketrampilan dan keahlian yang harus dimiliki, perilaku pelaksana, adalah sikap yang tercermin pada petugas pemberi pelayanann, serta maklumat pelayanann adalah ukuran standar pelayanan oleh penyelenggara sebagai kesanggupan dan kewajiban, kemudian penyelesaian pengaduan, adalah melalui masukan dan saran, serta penyelesaiannya pada 10 pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang datang berobat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru.

Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penelitian dapat merumuskan masalah adalah apakah ada Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pasien Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah uraian diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain adalah untuk:

1. Tujuan Umum

Untuk Mengetahui Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru.

2. Tujuan Khusus

Untuk Mengetahui Hubungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Siwalima Kabupaten Kepulauan Aru.

D. Manfaat Penelitian

Untuk dapat memberikan masukan kepada pihak Puskesmas tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap fasilitas, tanggap dalam memberikan layanan, maupun sikap tenaga kerja dimana terhadap hubungan yang bermakna dalam

pelayanan dengan kepuasan pasien sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan pelayanan kesehatan terlebih maksimal.

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kualitas terhadap fenomena indeks kepuasan masyarakat dan pelayanan puskesmas siwalima sehingga menjadi masukan bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan khususnya.

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan dapat memberikan kuliatas terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Siwalima, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

a) Bagi puskesmas

Dari hasil penenlitian terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien, terlihat dari hubungan yang kuat terjadi pada variabel kualitas pelayanan kesehatan.

b) Bagi masyarakat

Diharapkan bagi pengguna jasa layanan kesehatan untuk tetap menjaga kebersihan lingkungan puskesmas dan menjaga ketertiban guna memperlancar kegiatan layanan kesehatan, dan harapan saya dapat memberikan masukan terkait layanan

untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan menggunakan indikator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan pasien dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan suatu karya ilmiah yang lebih luas didalam melihat hubungan kepuasan pasien yang terjadi.