

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan memiliki harapan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan harapannya. Pemerintah sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan menanggapi tuntutan tersebut dengan membuat program “Indonesia Sehat” dengan salah satu programnya yaitu penguatan pelayanan kesehatan seperti pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di setiap daerah (Kemenkes RI, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahun dinas kesehatan kabupaten/kota (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Data Dinas Kesehatan Jawa Tengah menunjukkan jumlah Puskesmas di Jawa Tengah hingga akhir 2022 mencapai 880 unit. Jumlah itu terdiri dari Puskesmas rawat inap 373 unit, dan Puskesmas rawat

jalan 507 unit. Adapun Puskesmas yang telah terakreditasi 874 unit. Sedangkan jumlah Puskesmas di Kabupaten Cilacap sampai dengan Desember 2022 sebanyak 38 unit. Dari 38 Puskesmas ada 4 puskesmas yang Penduduknya kurang dari 30.000 jiwa (Dinkes Cilacap, 2023).

Puskesmas dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar, melaksanakan upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan yang diberikan terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Kusumapradja dan Ali dalam (Sopiyan et al., 2022) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di fasilitas kesehatan yang didiagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Bantarsari pada tahun 2021 yaitu 10,712 pasien (Dinkes Cilacap, 2022). Unit pelayanan rawat jalan ini menjadi barometer dari mutu pelayanan kesehatan di puskesmas (Nisa & Yulianto, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggarannya berdasarkan standar dan kode etik profesi. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien (Ayu, 2022). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien

cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang (Mutiara et al., 2022). Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga terjadinya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas, komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien (Ayu, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : Kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual (Febriyanti, 2022). Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survei kepuasan yang kurang melibatkan pasien (Ayu, 2022). Hasil penilaian tingkat kepuasan pada fasilitas kesehatan di Kalimantan Tengah pada tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan komunikasi, pelayanan dan fasilitas pada pasien sebesar 40% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 30%. Berdasarkan data kepuasan pasien di Puskesmas Menteng didapatkan 30% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan data dan survei pendahuluan pada bulan September di Puskesmas Menteng dari 50 kunjungan pasien diantaranya didapatkan 7 pasien diantaranya 4 pasien (56,8%) menyatakan tidak puas dalam mendapatkan pelayanan dengan baik seperti

kurangnya komunikasi kepada pasien dan fasilitas yang tidak memadai dan 3 pasien (42,6%) menyatakan puas (Ayu, 2022).

Upaya-upaya yang telah dilakukan petugas Puskesmas Bantarsari dalam menjaga kualitas pelayanan meliputi penyusunan tata nilai dan budaya mutu, penyusunan konsep mutu dan akreditasi, penyusunan manual mutu, perumusan kebijakan mutu dalam bentuk indikator mutu pelayanan, pertemuan dengan lintas sektor dan tokoh masyarakat, peningkatan program mutu administrasi dan manajemen, peningkatan program mutu Upaya Kesehatan Perseorangan, penyusunan manual mutu Upaya Kesehatan Masyarakat, evaluasi seluruh program mutu dan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 15 April 2024 di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap melalui wawancara kepada 10 pasien dengan 5 pertanyaan. Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa 6 pasien mengatakan puas terhadap 5 pertanyaan yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang kasta, petugas berpakaian rapi, petugas tepat waktu saat memeriksa, petugas selalu senyum dan ramah saat melayani pasien, dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Sedangkan 4 pasien mengatakan puas terhadap 3 pertanyaan yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang kasta, petugas berpakaian rapi, dan petugas tepat waktu saat memeriksa dan kurang puas terhadap 2 pertanyaan yaitu petugas selalu senyum dan ramah saat melayani pasien dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan umum yang ingin capai pada penelitian ini yaitu mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap
- c. Mengidentifikasi indeks kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari Kabupaten Cilacap

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran secara nyata, mengembangkan teori dan menambah wawasan ilmu pengetahuan berkenaan dengan gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari.

## 2. Secara Praktis

### a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari serta menjadikan pengalaman dalam penelitian.

### b) Bagi Universitas Al-Irsyad Cilacap

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan dapat menambah khasanah kepustakaan khususnya tentang gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari serta menjadikan pengalaman dalam penelitian.

### c) Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam meningkatkan kinerja dan memotivasi para pegawai dalam melaksanakan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

## **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Bantarsari belum pernah dilakukan. Penelitian yang memiliki fokus hampir sama dengan penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan oleh Ayu (2022) dengan judul “gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas” Tujuan Penelitian : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya. Metode Penelitian :

Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi penelitian dengan sampel sebanyak 30 responden, menggunakan accidental sampling, instrumen menggunakan kuesioner. Hasil : Hasil penelitian di dapatkan tingkat kepuasan berdasarkan Aspek *tangibles* atau nyata (43%), *emphaty* atau empati (43%), *reliability* atau keandalan (33%), *responsive* atau ketanggapan (37%), *assurance* atau kepastian (43%). Kesimpulan : Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa seluruh responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di Puskesmas Menteng Palangka Raya.

Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya terdapat pada instrument penelitian, penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017.

2. Penelitian dilakukan oleh Tentrem Sukanisih (2021) gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit kabupaten kebumen. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas mirit kabupaten kebumen dan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan jumlah sampel 108 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik Random Sampling yaitu dengan pengambilan sampel secara acak yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi Hasil Penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan 81,88% (sangat puas), dimesi daya tanggap 82,07% (sangat puas),

dimensi empati 79,55% (puas), dimensi jaminan 80,41% (puas), dimensi bukti nyata 76,85 (puas) dan rata-rata persentase dari semua dimensi yaitu 80,15%. Terdapat hubungan yang signifikan ( $p<0,05$ ) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Kesimpulan penelitian ini didapatkan hasil rata-rata persentase gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mirit kabupaten kebumen secara keseluruhan adalah 80,15% dengan kategori klasifikasi puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik jenis kelamin dan umur dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Persamaan dengan penelitian ini adalah adanya variabel tingkat kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya terdapat pada instrument penelitian, penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017, pada penelitian ini juga hanya ada satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien.

3. Penelitian dilakukan oleh Sinta Fariska Febriyanti, Asmuji, Fitriana Putri, Diyan Indriyani (2022) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang Metode: jenis penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian sebanyak 46 responden dengan sampel 41 responden. Instrumen yang di ambil secara non probability sampling menggunakan pendekatan quota sampling. Hasil: responden yang menilai mutu pelayanan sangat baik 51,2% dengan jumlah 21 responden. Sedangkan yang menilai kepuasan tidak puas 51,2% dengan jumlah 21 responden. berdasarkan hasil uji korelasi Spearman rho di peroleh  $p$  value nilai sig 0,000

sehingga sig lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Sukodono Lumajang dengan keeratan korelasi kuat ( $r=0,752$ ).

Persamaan dengan penelitian ini adalah adanya variabel tingkat kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu tingkat kepuasan pasien, data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis univariat dan cara ukur mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.