

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang sebagai PPK 1 melakukan pelayanan kesehatan yang berupa IGD, Poli umum, Poli Gigi, Poli KIA, Rawat Inap, Apoteker, Labolatrium. pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat

yang memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek kondisi ini di dasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, seperti pelayanan yang terkesan seadanya, artinya puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan prasarananya maupun dari tenaga medis serta kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ditambah lagi kurang disiplinnya petugas kesehatan puskesmas sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan. Adapun beberapa faskes lain disekitar Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang yang menyebabkan kunjungan pasien menurun misalnya ada klinik Mitra Delima yang berjarak 4,53 km dari puskesmas ketawang, klinik PG krevet baru yang berjarak 3,75 km dari Puskesmas, Dokter praktek yang berjarak 4,58 km dengan Puskesmas Ketawang

Berdasarkan laporan tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten Malang dari tahun 2018 – 2019, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Malang bulan April tahun 2017 sebanyak 8.538 orang (13%), bulan Mei tahun 2018 sebanyak 18.275 orang (19%) dan bulan april tahun 2019 sebanyak 5.275 orang (8%). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi ketidak stabilan dari tahun ke tahun tentang jumlah kunjungan pasien rawat jalan dipuskesmas wilayah kerja kabupaten malang yang cenderung naik turun (Profil Kesehatan Kabupaten Malang, 2019) Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 23 September 2020 di Puskesmas

Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang melalui wawancara kepada 12 orang pasien rawat jalan, 7 pasien mengatakan merasa puas dan 5 pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima dengan alasan 1 pasien mengatakan waktu menunggu pelayanan terlalu lama dan 4 orang mengatakan tempat duduk kurang dan tempatnya panas

Terdapat lima bentuk aplikasi kualitas pelayanan keperawatan yaitu bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (tangibles), keandalan pelayanan (reliability), ketanggapan petugas (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance) dan empati (empathy) (Nursalam, 2015).

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien yang disebabkan pelayanan yang terlalu lama rata-rata pasien menunggu lebih dari 95 menit untuk diperiksa Dokter adapun sarana prasarana dilingkungan ruang tunggu tidak nyaman ada beberapa pasien yang tidak dapat tempat duduk, tempatnya panas. Puskesmas memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pasien, keluarga dan karyawan. Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. adapun waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan

minimal. Setiap puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan \leq 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit. (kemenkes,2008). Bagi Puskesmas diharapkan dapat menambah tenaga medis yang ada terutama administrasi yang masih kurang agar pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan bidang yang dikuasai masing-masing. Untuk itu puskesmas harus menempatkan orientasi pada kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan berupa standar keahlian (profesi) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada pihak pemberi layanan melalui pelayanan yang prima.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang”

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana gambaran Kepuasan Pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang ?

1.3 Tujuan

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Ketawang

1.4 Manfaat Penelitian

14.1 Manfaat Teoritis

Di harapkan penelitian ini mampu mengembangkan ilmu keperawatan menejemen serta dapat memberikan informasi tambahan tentang mutu pelayanan kesehatan

14.2 Manfaat Praktis

1. Bagi profesi keperawatan

Diharapkan peneliti ini dapat memberikan masukan dan informasi bagi profesi dalam mengembangkan perencanaan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan

2. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pengembangan mutu pelayanan kesehatan yang dapat ditindaklanjuti

3. Bagi Responden

Media bagi Responden untuk menyampaikan evaluasi mutu pelayanan yang diterimanya selama melakukan pengobatan di poli umum

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah acuan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti terkait variabel lain.



