

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien di puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada

dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Berdasarkan data WHO di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO, tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Simamora, 2009). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Jumlah puskesmas di Jawa Timur pada Juli 2012 berjumlah 959 unit yang sesuai Pelayanannya dibagi dalam 2 kelompok, yaitu puskesmas non perawatan berjumlah 559 unit dan puskesmas perawatan (rawat inap) berjumlah 400 unit (Departemen Kesehatan RI, 2012).

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Donomulyo didapatkan data jumlah klien yang datang ke poli umum tahun 2017 rata-rata 150 orang. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 10 orang yang mendaftar di poli umum terdapat 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas karena menunggu terlalu lama, kedisiplinan petugas kurang dan kurang adanya kepastian jadwal pelayanan di poli umum. Peneiliti juga melihat dari kotak saran terdapat beberapa orang menuliskan tidak puas terhadap pelayanan. Berdasarkan

data tersebut dapat diduga bahwa angka kepuasan pasien masih belum sesuai, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan puskesmas.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah puskesmas atau klinik lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap puskesmas tersebut. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Poli Umum Puskesmas Donomulyo dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan suatu masalah “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan masyarakat di poli umum Puskesmas Donomulyo?”.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan masyarakat di poli umum Puskesmas Donomulyo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi profesi keperawatan**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi profesi dalam mengembangkan teori-teori mengenai tingkat kepuasan pasien dan faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Bagi peneliti yang akan datang**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan khususnya bagi ilmu keperawatan

### **1.4.3 Bagi responden**

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di poli umum puskesmas.