

BAB I

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 (Nursalam, 2017). Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas bertujuan mengembangkan kesehatan masyarakat, disamping memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu, diantaranya di Unit Rawat Jalan (Satrianegara, 2014). Pelayanan kesehatan di Puskesmas yang baik, akan berdampak kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

Fenomena yang terjadi pada saat ini pada pelayanan kesehatan di Puskesmas masih di temukan bentuk-bentuk ketidak puasan pasien dari segi sarana prasarana, fasilitas, maupun dari jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, tetapi tuntutan kebutuhan pasien yang terus meningkat.

Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi kerana tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2007). Salah satunya pada pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dan berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, penyedia jasa layanan kesehatan seperti Puskesmas dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khariatih (2009) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Tigaraksa Tangerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas, baik di Puskesmas Tigaraksa dan Puskesmas Cikupa. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang di rasakan pasien di poli umum kedua Puskesmas lebih rendah dari harapan pasien. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Dasmiwrita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 43%. Kepuasan paling tinggi di temukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjangkan oleh kondisi lingkungan bukan oleh pelayanan di poliklinik.

Berdasarkan studi pendahuluan yang di laksanakan peneliti, pada pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang pada tgl 29

September 2017 melalui wawancara pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, Ada beberapa pasien yang mengeluhkan keluhan pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum. Pada saat diukur menggunakan teori Aplikasi Model (Woodruff dan Gardial, dalam Nursalam 2017), dari 5 pasien Poli Umum di dapatkan salah satu pasien memberikan nilai kepuasan yaitu 5 dari skala (1-7), skala 5 menunjukkan bahwa pasien sedikit puas dengan manajemen pelayanan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang. Sedangkan dari segi pelayanan, salah satu pasien memberikan nilai pelayanan yaitu 3 dari skala (1-7). Dimana skala 3 menunjukkan bahwa pasien sedikit puas dengan pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Selain dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi, data jumlah pasien rawat jalan unit poli umum juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat jalan poli umum dari tahun 2013-2016. Dalam tahun (2013) mencapai 19.765 pasien, (2014) mencapai 20.755 pasien, (2015) mencapai 22.150 pasien, dan (2016) mencapai 21.609 pasien unit Poli umum Puskesmas Dinoyo Malang. Pada tahun 2015 dan 2016 terlihat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap sebanyak 5%.

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan Puskesmas walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Puskesmas Dinoyo memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan,

memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi pelayanan kepada pelanggan, menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 secara efektif dan konsisten (Puskesmas Sumbersari, 2009). Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh Puskesmas, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada layanan Puskesmas, terutama pasien rawat jalan yang mengeluh pada pelayanan keperawatan di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2007). 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 (Tjiptono, 2011).

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.

Dari latar belakang tersebut tampak terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang, dengan judul “Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Di harapkan penelitian ini mampu mengembangkan ilmu Manajemen Pelayanan Keperawatan serta dapat memberikan informasi tambahan bagi pendidik untuk mengintegrasikannya dalam pembelajaran terkait dengan ilmu Manajemen Pelayanan Keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas

Dengan diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang, menjadi bahan evaluasi untuk membenahan pelayanan kesehatan oleh pihak Puskesmas Dinoyo Malang.

2. Bagi Institusi

Sebagai bahan acuan dalam pembelajaran dan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam penulisan tugas akhir, makalah, atau penelitian, serta menambah informasi dan referensi di perpustakaan.

3. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang informasi gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang.