

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, Puskesmas memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, mulai dari promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Keberadaannya sangat strategis dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh rumah sakit besar. Puskesmas bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang mudah, merata, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, dengan memprioritaskan pencegahan penyakit, penyuluhan kesehatan, serta penanganan penyakit yang tidak memerlukan perawatan rumah sakit. Selain itu, Puskesmas juga berperan dalam mengembangkan program kesehatan berbasis masyarakat, yang melibatkan aktif partisipasi masyarakat dalam menjaga kesehatan lingkungan mereka.

Puskesmas, sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas Kesehatan kabupaten/kota memiliki tugas dan fungsi yang mengacu pada kebijakan Pembangunan Kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota bersangkutan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota dengan adanya Puskesmas, diharapkan dapat mengurangi beban rumah sakit

rujukan serta meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Puskesmas juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien dan keberhasilan program kesehatan nasional (Permenkes No. 43 tahun 2019).

Mutu pelayanan kesehatan adalah mutu yang dianggap sebagai kunci dalam direferensi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting (Nurfardiansyah Burhanuddin, 2016). Mutu pelayanan Kesehatan puskesmas adalah tingkat pelayanan Kesehatan yang sempurna yang diselenggarakan sesuai kode etik dan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menimbulkan kepuasan setiap pasien (Handayani, 2016). Hal ini mencakup berbagai aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan, mulai dari faktor teknis, kenyamanan pasien, hingga efektivitas pelayanan yang diberikan. Beberapa indikator mutu pelayanan puskesmas meliputi; ketersediaan tenaga Kesehatan, fasilitas dan infrastruktur, kepuasan pasien, aksesibilitas dan keterjangkauan, keberlanjutan pelayanan, dan peningkatan kualitas layanan. Puskesmas yang memiliki mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menurunkan angka penyakit, serta memastikan masyarakat mendapatkan perawatan yang cepat, efektif, dan sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku. Mutu pelayanan Kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia,

obat dan alat Kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Mutu pelayanan puskesmas merujuk pada seberapa baik layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat. Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan (Cecilia Meysin Liong, 2019). Layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar yang diharapkan (Irawan, 2003). Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh

pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan Masyarakat (Lupiyoadi Dan Hamdani, 2006). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008). Nursalam (2014) mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan 'SERVQUAL' (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Mutu pelayanan Kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor langsung terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh faktor demografi pasien, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status

sosial ekonomi. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana faktor mutu pelayanan dan karakteristik demografi pasien saling berhubungan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas.

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Manguharjo didapatkan beberapa data terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien, antara lain puskesmas Manguharjo adalah satu dari 6 puskesmas yang ada di Kota Madiun dan sudah terakreditasi paripurna di tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan sudah mendapatkan pengakuan pemerintah dan terstandarisasi. Kunjungan rata-rata perbulan di puskesmas ini adalah 965 kunjungan, dengan kunjungan terbanyak di poli umum. Walaupun angka kunjungan memiliki porsi terbanyak, akan tetapi terjadi penurunan angka kunjungan di 3 bulan terakhir dan terdapat beberapa komplain pasien di layanan poli umum, antara lain waktu tunggu yang cukup lama, merasa kebutuhan layanan tidak terpenuhi, dan sulit mendapat rujukan ke fasilitas pelayanan Kesehatan tingkat lanjut.

Dengan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana mutu pelayanan di poli umum Puskesmas Manguharjo dapat berinteraksi dengan karakteristik demografi pasien, dan bagaimana keduanya bersama-sama berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan memenuhi harapan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Bagaimana hubungan mutu pelayanan dan faktor demografi terhadap kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara mutu pelayanan yang diberikan di Poli Umum dengan faktor demografi pasien di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui bagaimana mutu pelayanan di poli umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.
- 2) Mengetahui bagaimana faktor demografi di poli umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.
- 3) Mengetahui bagaimana kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.
- 4) Menganalisis bagaimana hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.
- 5) Menganalisis bagaimana hubungan antara faktor demografi dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta sebagai masukan dan saran dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya pelayanan kepada pasien di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai kepuasan pasien peserta Kartu Indonesia Sehat terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

2) Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam pemberian pelayanan kepada pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

3) Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai kepuasan pelayanan kepada pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

4) Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan saran dalam mengenai aspek aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan , baik dari sisi kualitas teknis , pelayanan interpersonal , maupun fasilitas yang ada dan serta untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Manguharjo Kota Madiun.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan	Kesimpulan
1	Yesri O. Tambahani (2021)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.	Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan pendekatan analisis kofisien kolerasi untuk mengukur hubungan antara variabel dan regresi sederhana yaitu analisis yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variable dependen.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah sasaran dan metode penelitian.	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara.
2	Sri Handayani (2016)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno	Penelitian ini menggunakan desain jenis penelitian deskriptif.	Perbedaan dari penelitian ini adalah desain penelitian dan vaiabel penelitian	Peserta sebagian besar merasa puas terhadap 5 dimensi pelayanan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan	Kesimpulan
3	G.A Martha Winingsih, Ni Nyoman Deni Witari (2017)	Hubungan karakteristik sosiodemografi , status kepesertaan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan KIA di Puskesmas III Denpasar Selatan	Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional analitik	Perbedaan dari penelitian ini adalah sasaran dan variabel penelitian.	Ada hubungan antara variable umur, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan terhadap kepuasan pasien.
4	Gugum Pamungkas (2018)	Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik. Metode penelitian Kuantitatif.	Dengan cara mengedarkan kuesioner/ angket yang berupa suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban dan sebagainya.	kepuasan pasien yang merasa puas yaitu sebesar 62 pasien atau 61,4%, dan responden yang merasa kurang puas berjumlah 39 (38,6%), Adanya hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien ditempat pendaftaran pasien rawat jalan UPT.
5	Ide Bagus (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan JKN-Kis Terhadap Kepuasan Peserta JKN-Kis Pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Murjani Sampit.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik menggunakan pedekatan cross sectional.	Penelitian ini menggunakan kuesioner pada 100 responden. Hasil penelitian didapat bahwa tingkat kepuasan peserta JKN-KIS pada pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan kategori sangat baik.	Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS pada pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan kategori sangat baik.
6	Putu Dyana Christasani, Satibi (2016)	Kajian faktor demografi terhadap kepuasan pasien jaminan Kesehatan	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian cross sectional deskriptif analitic	Sasaran, metode penelitian dan variabel penelitian	Ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan, pendapatan dan status

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan	Kesimpulan
7	Dewi Agustina (2024)	nasional pada fasilitas Kesehatan tingkat pertama Literatur Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Program JKN.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik. Metode penelitian Kuantitatif.	Instrumen yang digunakan literature review.	kepesertaan terhadap kepuasan pasien JKN. Pelayanan medis yang memadai, didukung dengan sumber daya yang memadai, serta pelayanan yang baik dan aman serta terjamin mutu pelayanan kesehatan yang membutuhkan.
8	Dominika Priska (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif	Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling	mutu pelayanan dimensi bukti langsung (tangibles) di Puskesmas Oesapa cukup baik adalah 8.
9	Alifa Nashata (2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Jkn-Kis Di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023	Metode penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional.	Populasi penelitian ini sebesar 2.843 orang dan sampel sebesar 97 responden	Disarankan bagi instansi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan sarana prasarana agar tercapainya keselarasan serta menjadi bahan rujukan untuk diteliti kembali pada tingkatan yang lebih luas.