

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Era industri 4.0 mengharuskan setiap sektor untuk dapat bertransformasi kedalam bentuk pelayanan yang bermutu. Sepertihalnya dengan sektor kesehatan, produk pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien (pengguna layanan) serta mampu mencapai indeks kepuasan yang baik. Hal ini juga menjadi perhatian bagi setiap negara untuk terus berlomba-lomba dalam meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam menaikkan taraf kesehatan masyarakat. Berdasarkan *World Health Organization* (WHO), Indonesia berada pada posisi ke-3 dengan jumlah penduduk terbanyak yang mengharuskan peningkatan pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, berdasarkan Angka Harapan Hidup (BPS 2021), Indonesia juga telah mengalami peningkatan 0.1% dari tahun sebelumnya yakni menjadi 73.55%. Faktor utama yang mempengaruhi hal tersebut yaitu tingkat dan kualitas pelayanan yang diberikan (Rahmiati & Temesveri, 2020).

Ketidakpuasan berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan dari hasil penelitian pada sebuah Rumah Sakit di Jawa mendeskripsikan bahwa pasien yang memunculkan sikap ketidakpuasan berkaitan erat dengan sikap dan perilaku petugas di RS (Widiasari et al., 2019), antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan dilingkungan RS. Kemudian, berdasarkan studi di Ruang Rawat RSUD Dolok Sanggul Humbang Hasundutan disampaikan bahwa sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi sangat mendominasi dalam persepsi kepuasan pasien (Siboro & Handini, 2021). Tidak jarang ditemukan bahwa pasien merasa *output* dari pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, sebaliknya mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang

menghargai perasaan dan martabatnya (Assefa et al., 2011).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya, pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien (Narang, 2013). Kepuasan pasien akan memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara institusi pemberi layanan dengan pelanggan yang semakin harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjungan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi tempat penyedia layanan kesehatan (Mohamed & Azizan, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi dibidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional. Namun, pada prakteknya masih sering ditemukan sikap ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap sebuah pelayanan dalam bidang kesehatan, khususnya pada dimensi *assurance* (menyangkut kapabilitas tenaga kesehatan) (Kuntoro & Istiono, 2017). Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia yakni kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survei kepuasan yang kurang melibatkan pasien. Dari lima dimensi pengukuran kepuasan pasien, aspek *responsiveness* merupakan bagian yang cukup diperhatikan dalam sebuah pelayanan kesehatan (Kurnia et al., 2017).

Pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Siatas Barita berada dalam koridor Dinas Kesehatan yang berketepatan dalam satu lokasi kecamatan di Tarutung. Puskesmas ini disebut sebagai puskesmas paling produktif di kabupaten Tapanuli Utara. Hal ini terbukti dengan statistik kunjungan pasien yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Selain itu, lokasi puskesmas yang cukup strategis dengan titik akses yang memudahkan masyarakat dalam melakukan kunjungan baik untuk pemeriksaan kesehatan secara berkala ataupun pemeriksaan rutin. Kunjungan yang

dilakukan oleh setiap pasien ke puskesmas terkadang tidak ditindaklanjuti secara berkala dan dengan penyelesaian rekam medis secara tuntas. Oleh karena itu, pasien yang berkunjung terkadang melakukan pemeriksaan lanjutan pada tempat yang lain atau dirumah sakit. Selain itu, ditemukan juga bahwa kesan yang ditinggalkan oleh pasien yakni dengan tanggapan tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survei yang dilakukan melalui Kotak Survei Kepuasan pada periode April-Mei Tahun 2022, ditemukan bahwa dari 35 pasien yang berkunjung ke puskesmas, terdapat 10 orang (29%) menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diterimanya. Bertolak dari kondisi diatas, penulis telah melakukan studi kualitatif terkait ketidak-puasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022.

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1.2.1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka Fokus Penelitian ini adalah :

Mengapa banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara?

1.2.2. Sub Fokus Penelitian:

Adapun yang menjadi subfokus dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagian mana dari pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yang paling banyak tidak memuaskan pasien?
2. Mengapa banyak Pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022?
3. Apa upaya Pimpinan Puskesmas yang sudah dilakukan dan rencana yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Fokus dan Sub Fokus Penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai:

1. Pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022 yang paling banyak dikeluhkan tidak puas oleh pasien.
2. Alasan banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022.
3. Upaya Pimpinan Puskesmas yang sudah dilakukan dan rencana yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Puskesmas Siatas Barita, Kabupaten Tapanuli Utara Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Universitas Sari Mutiara Indonesia

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai syarat untuk menentukan penyelesaian tesis di Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia, menambah referensi karya ilmiah untuk layanan baca di Universitas Sari Mutiara Indonesia khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ditingkat Puskesmas.

1.4.2 Bagi Program Studi

Penelitian akan berkontribusi terhadap pemenuhan capaian *roadmap* penelitian program studi yang mencakup manajemen kesehatan dan penanganan sistem pelayanan pada unit khusus dibidang kesehatan.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan program layanan kesehatan khususnya di Puskesmas dan memastikan indikator pelayanan yang tersedia dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.4 Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menetapkan dan memastikan tahap pelayanan kesehatan yang efektif yang berorientasi pada aspek kepuasan yang dapat dijangkau oleh setiap pasien.

1.4.5 Bagi Masyarakat dan Pusat Kesehatan Umum

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan sumber referensi bagi masyarakat sebelum melakukan kunjungan serta meningkatkan keyakinan masyarakat akan standar dan kualitas layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas tersebut.

1.4.6 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti serta mendapat pengalaman langsung dalam mengaplikasi ilmu dilapangan.



1.5 Originalitas Penelitian

- Kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien [Triwardani, 2017].
- Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien (Drucker, 2018).
- Kepuasan pasien merupakan aset penting bagi penyedia layanan kesehatan (Angraeni *et al.* 2019).
- Kepuasan pasien dapat didorong oleh perilaku tenaga kesehatan yang ramah, perolehan informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, dan *outcome* terapi yang efektif (Yanti, 2019).

Tahun 2017-2019

- Kepuasan (*satisfaction*) dapat berwujud pada perasaan senang atau kecewa atas prestasi kerja yang dirasakan dari pihak *provider* (Kosnan, 2020).
- Kualitas pelayanan kesehatan dapat diperhatikan melalui dimensi diantaranya bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivenss*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) [Rita dkk, 2021].
- Studi kualitatif dapat dilakukan dengan pendekatan *cross sectional study* untuk melihat keterkaitan faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan (Silalahi dan Siregar, 2021)

Tahun 2020-2021

➤ **Ketidakpuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan**

Tahun 2022