

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia dan juga bagian dari hak asasi manusia. Menurut H.L. Blum, ada empat faktor yang dapat memengaruhi kesehatan dan salah satunya ialah pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011). Pasal 28 H ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Menurut catatan Kementerian Kesehatan RI, orang Indonesia yang berobat ke Malaysia tahun 2011 tercatat 12.000 orang per tahun. Salah satu alasan pasien melakukan pengobatan ke Malaysia adalah mutu pelayanan kesehatan yang dinilai lebih baik (Silalahi, 2013). Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Negara kita sendiri, salah satu upaya yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 adalah dengan meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan.

Ujung tombak dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) apalagi dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimana diberlakukan sistem rujukan berjenjang, pelayanan kesehatan akan difokuskan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) (Permenkes RI No.28 tahun 2014).

Dokter merupakan unsur yang paling berperan dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas karena dokter merupakan tenaga medis yang menjadi kontak pertama terhadap pasien untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi. Studi di Amerika Serikat (AS) menyatakan bahwa banyaknya jumlah dokter spesialis tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap status kesehatan masyarakat, sebaliknya angka kematian menurun pada daerah dengan Dokter Layanan Primer yang lebih banyak (Starfeild B *et al*, 2005). Terlebih di era JKN ini, dokter pada layanan primer diharapkan dapat menyelesaikan 80% dari masalah kesehatan. SKDI (Standar Kompetensi Dokter Indonesia) mencatat ada 552 jenis penyakit yang harus dikenali oleh dokter layanan primer (Annisa *et al*, 2013 dan KKI, 2012).

Tahun 2013 silam, dikeluarkan UU Republik Indonesia nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran, dimana dikatakan bahwa dokter umum pada layanan primer harus melanjutkan pendidikan spesialisik sebagai Dokter Layanan Primer (DLP) untuk melakukan pelayanan, hal ini dikarenakan pemerintah menganggap mutu dokter pada layanan primer masih perlu ditingkatkan. Selain itu, dengan diberlakukannya AFTA (*ASEAN Free Trade Area*) pada tahun 2007 yang membebaskan tenaga kerja asing untuk bekerja di Indonesia, juga merupakan tantangan tersendiri untuk dokter di Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukannya agar tidak kalah dalam persaingan global.

Salah satu *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2006). Peningkatan kepuasan pasien merupakan upaya yang penting untuk mengembangkan kualitas layanan kesehatan, pasien yang

puas akan menjadi konsumen yang loyal dan akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan bahkan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada kerabatnya (Otani, 2011) Pasien yang mengalami kepuasan pada layanan kesehatan juga akan cenderung lebih mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan (Pohan, 2006).

Provinsi Sumatera Barat memiliki 264 puskesmas dan kota Padang, sebagai ibukota provinsi, memiliki 23 Puskesmas dengan 7 Puskesmas Rawat Inap dan 16 Puskesmas Non Rawatan (Menteri Kesehatan, 2016 dan Dinas Kesehatan Padang, 2015, Walikota Padang, 2016). Puskesmas Padang Pasir merupakan salah satu Puskesmas dengan wilayah kerja di Kecamatan Padang Barat. Kecamatan Padang Barat itu sendiri memiliki 10 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 46.984 orang (Kementerian Kesehatan RI, 2014) hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi Puskesmas Padang Pasir untuk mempertahankan mutu pelayanan kesehatannya karena bila melihat Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 128/Menkes/SK/II/2004, idealnya satu Puskesmas maksimal mencakup 30.000 penduduk.

Puskesmas Padang Pasir didirikan sejak tahun 1970. Puskesmas Padang Pasir merupakan puskesmas non perawatan yang telah diakui sudah melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tahun 2015, Puskesmas Padang Pasir resmi menjadi Puskesmas bersertifikasi internasional ISO 9001:2008 dan juga termasuk salah satu dari 5 Puskesmas yang telah terakreditasi di Kota Padang dengan hasil menjadi salah satu dari dua puskesmas yang terakreditasi madya, dimana 3 puskesmas lainnya terakreditasi dasar. Meskipun sudah terjamin mutunya, namun dari hasil survey tahunan yang dilakukan Puskesmas Padang Pasir masih

mendapati ketidak puasan pasien pada pelayanan kesehatan, 6,76% responden tidak puas terhadap penanganan komplain masyarakat, 4,8% responden merasa tidak puas dengan keramahan dan komunikasi petugas, 4,2% tidak puas terhadap fasilitas puskesmas dan 3,6% tidak puas terhadap mutu pelayanan (Puskesmas Padang Pasir, 2016).

Dari data kunjungan pasien di Puskesmas Padang Pasir pada tahun 2016, dilaporkan kunjungan sakit pada Puskesmas Padang Pasir sebanyak 2622 orang pasien pada bulan Januari, 3026 pasien pada bulan Februari, 2534 orang pasien pada bulan Maret, 2786 orang pasien pada bulan April, 2538 orang pasien pada bulan Mei, 2236 pasien pada bulan Juni, 2270 pasien pada bulan Juli dan yang terakhir 2866 pasien pada bulan Agustus. Tampak penurunan jumlah pasien yang pada beberapa bulan, seperti pada bulan Februari ke Maret, April ke Mei, dan juga Mei ke Juni, walaupun banyak faktor yang dapat memengaruhi hal tersebut, namun penurunan jumlah kunjungan ini bisa jadi disebabkan oleh enggan masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Hamid *et al*, 2013).

Dari uraian latar belakang di atas, telah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter. Tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di Puskesmas Padang Pasir.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di Puskesmas Padang Pasir pada tahun 2017?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di Puskesmas Padang Pasir pada tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien rawat jalan Puskesmas Padang Pasir
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di Puskesmas Padang Pasir secara keseluruhan
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti langsung di Puskesmas Padang Pasir
- d. Memprioritaskan atribut-atribut mutu pelayanan kesehatan oleh dokter yang harus dievaluasi berdasarkan *Importance Performance Analysis*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Puskesmas dalam peningkatan layanan kesehatan. Peningkatan layanan kesehatan diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan pasien.

1.4.2 Manfaat bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan, khususnya bagi dokter dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga tenaga kesehatan dapat melakukan pelayanan kesehatan yang maksimal.

1.4.3 Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun skripsi akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait layanan kesehatan di puskesmas.

1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat mengetahui layanan kesehatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan kesehatan sesuai harapan masyarakat.

