

BAB 1

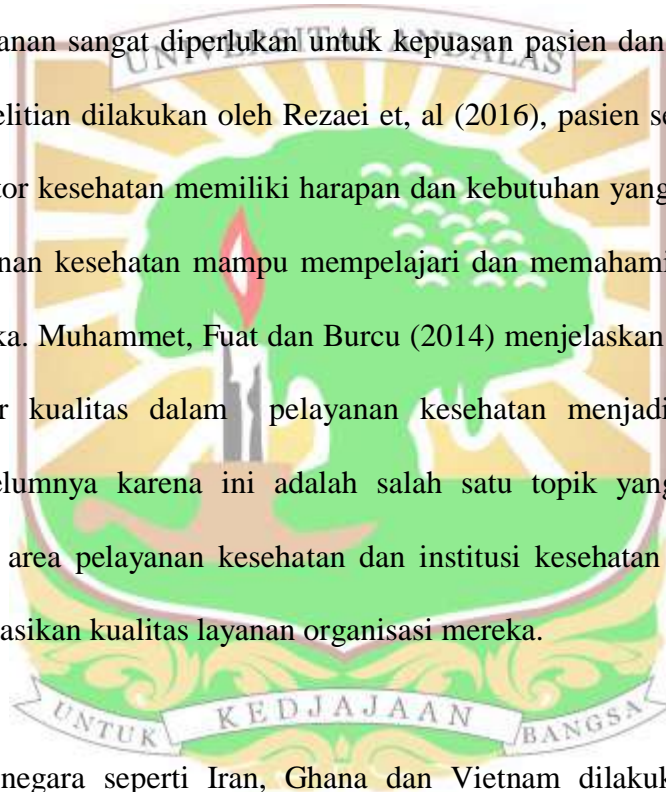
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan kode etik dalam melayani pasien yang berdampak pada kepuasan pasien (Muninjaya, 2014). Melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, dijelaskan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Pemerintah Daerah yang di amanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah terutama pada pasal 12, dimana kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi urusan pemerintahan wajib untuk dilaksanakan.

Berdasarkan Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, bahwa upaya kesehatan berkualitas merupakan usaha yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari kualitas layanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu Puskesmas harus menetapkan indikator kualitas setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar kualitas pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang dikoordinasikan oleh dinas kesehatan. (PMK No. 44 Tahun 2016).

Puskesmas merupakan sebuah insitisi kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat untuk itu perlu mengukur kualitas layanan yang diberikan. Suresh and Sucharita (2015) menjelaskan bahwa sebuah institusi yang memberikan layanan perlu untuk mengukur kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi kesalahan dan menindaklanjuti tindakan perbaikan dan fokus pada area yang spesifik untuk perbaikan. Jadi identifikasi dan pengukuran dimensi kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk kepuasan pasien dan perbaikan terus menerus. Penelitian dilakukan oleh Rezaei et, al (2016), pasien sebagai penerima layanan disektor kesehatan memiliki harapan dan kebutuhan yang spesifik bahwa penyedia layanan kesehatan mampu mempelajari dan memahami kebutuhan dan harapan mereka. Muhammet, Fuat dan Burcu (2014) menjelaskan dalam beberapa tahun terakhir kualitas dalam pelayanan kesehatan menjadi lebih populer daripada sebelumnya karena ini adalah salah satu topik yang paling sering disebutkan di area pelayanan kesehatan dan institusi kesehatan berusaha untuk mendokumentasikan kualitas layanan organisasi mereka.



Di beberapa negara seperti Iran, Ghana dan Vietnam dilakukan pengukuran dimensi kualitas pelayanan dalam menilai kenyataan pasien dan harapan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima dinilai dalam lima dimensi, seperti *tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* yang di sebut SERVQUAL scale. Model ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan dengan hasil yang berbeda-beda dari pengamatan. Penelitian di Iran

didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang tertinggi ada pada dimensi *assurance* sedangkan yang terendah pada dimensi *responsiveness* (Matin et al. 2016).

Berbeda dengan hasil penelitian di Vietnam oleh Thanh & Mai (2014) didapatkan bahwa *tangible* merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu, penelitian di Ghana oleh Peprah & Atarah (2014) melaporkan dimana *tangible* merupakan perbedaan yang tertinggi antara ekpsektasi dan pelayanan yang diterima oleh pasien. Penelitian lain yang dilakukan di Greece menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien juga terdapat pada dimensi empati (Papanikolaou & Zygiaris, 2014)

Ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan juga terjadi di New Jersey, Amerika Serikat, berdasarkan laporan Robert Wood Johnson Foundation (2016) terdapat sekitar 15,5% ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian di Iran oleh Pouragha & Zarei (2016) dimana dalam penelitiaannya menyatakan ketidakpuasan pasien terhadap pelyanan rumah sakit adalah sekitar 15%.

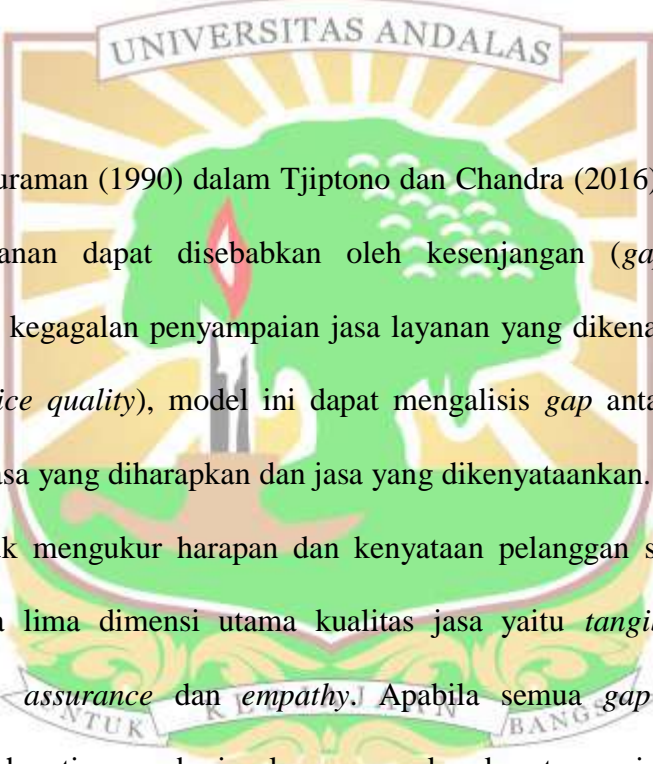
Di Indonesia berdasarkan penelitian *Indonesian Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer* (IPHSI-PSB) oleh Bakti et al (2016) bahwa indeks kepuasan keseluruhan pasien (PSI) adalah 55,98%, dan ini menyiratkan bahwa lembaga layanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan kinerjanya kurang memuaskan. Sementara itu indek dari kualitas pelayanan kesehatan berkisar sekitar 58,71% dan ini menunjukkan bahwa lebih dari separoh

pasien kurang senang dengan pelayanan ada. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas di Blitar oleh Herni, Adi dan Eka (2013) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari 25 orang responden terdapat 15 orang menyatakan tidak puas atau sekitar 60%, mereka berkesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Fetrida (2014) di salah satu Puskesmas di Kota Padang menunjukkan bahwa sekitar 57,9% tingkat ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Disamping itu, ketidakpuasan pasien terhadap kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sekitar 60,5%. Dan dia berkesimpulan bahwa kurang dari separuh responden mengatakan ketidakpuasan mereka terhadap tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yulian (2006) di Puskesmas Kabupaten Bengkulu Selatan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan medis sekitar 56,52% dalam kategori baik, sedangkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan administrasi sekitar 42,2%. Dan sekitar 14,30% menyatakan puas terhadap kualitas sarana dan prasarana Puskesmas. Disamping itu, penelitian yang dilakukan di Puskesmas Wisata Dau Malang oleh Purwanti, Prastiwi dan Rosdiana (2017) menyatakan sekitar 59,8% tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang berikan oleh perawat. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pangolombian oleh Karlina et al (2016) dimana kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien sekitar 34,5%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 orang pasien di salah satu Puskesmas di Kota Sungai Penuh dengan wawancara singkat didapatkan data bahwa sekitar 43% pasien mengatakan puas dan 57% pernyataan tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Tingginya angka ketidakpuasan pasien tersebut menjadi perhatian Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh, karena ketidakpuasan pasien tersebut menunjukkan adanya pelayanan yang kurang baik dari petugas kesehatan kepada pasien yang berobat di Puskesmas.



Menurut Parasuraman (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2016), baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model *Servqual* (*service quality*), model ini dapat menganalisis *gap* antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dikenyataankan. Model *servqual* dirancang untuk mengukur harapan dan kenyataan pelanggan serta *gap* antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Apabila semua *gap* tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen.

Disamping itu laporan dari Dinas Kesehatan belum diketahui secara pasti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang di berikan oleh Puskesmas yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Dinas Kesehatan. Sementara itu, walaupun di beberapa Puskesmas pernah dilakukan survey tentang kepuasan

pasien tetapi tidak jelas dimensi yang diukur, hanya dengan memberikan dua opsi pernyataan kepada pasien yaitu puas atau tidak puas.

Sejalan dengan hal diatas Puskesmas juga berusaha untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya baik dari pasien maupun keluarganya tentang keluhan, pendapat dan saran yang didapat melalui kotak saran yang disediakan di setiap Puskesmas. Berdasarkan data tentang keluhan dari pasien / keluarga / pengunjung yang dikumpulkan di bagian Tata Usaha di beberapa Puskesmas pada tahun 2016 didapatkan sejumlah 12 surat terkait dengan fasilitas ruangan di Puskesmas mulai dari ruang tunggu Puskesmas yang kurang memadai, sehingga berdesakan ketika mengantri diloket, ruang pemeriksaan kurang nyaman, sirkulasi udara yang dirasakan kurang, toilet pasien yang kurang bersih hingga tempat parkir yang kurang memadai. Disamping itu, sistem administrasi yang berbelit, sikap petugas dan respon petugas yang dirasakan kurang tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan serta penyampaian informasi kepada pasien kurang memadai.

Sementara itu, kualitas pelayanan kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan ketidakpuasan dan menurunnya jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas. Di samping itu, adanya pesaing-pesaing seperti klinik swasta dan dokter keluarga yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mereka beralih ke fasilitas tersebut dengan sendirinya jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas menjadi berkurang.

Berdasarkan keluhan tersebut, maka perlu mendapatkan perhatian serius dan layak untuk diteliti sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas. Hal ini yang menjadi dorongan bagi semuanya untuk berkomitmen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Sehingga kepastian dan kebutuhan yang secara spesifik yang di perlukan pasien dalam mendapat pelayanan bisa direalisasikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Hal yang terpenting dalam penelitian ini adalah bahwa seluruh Puskesmas di Kota Sungai Penuh belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas.

1.2. Rumusan Masalah

Indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya kepuasan pasien dan ini merupakan salah satu tolok ukur yang harus menjadi perhatian dalam memberikan layanan kepada pasien. Dengan demikian, kualitas didefinisikan sebagai tingkat kecocokan antara ekspektasi konsumen dan kenyataan konsumen terhadap layanan, jasa atau produk. Berdasarkan hal ini, maka rumusan masalahnya adalah “Analisis kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh”?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Diketuinya tingkat kesenjangan kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh Tahun 2018.

1.3.2. Tujuan khusus

1.3.2.1 Diketuainya distribusi frekuensi karakteristik pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.2 Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pasien menurut kenyataan dan harapan di Puskesmas di Kota Sungai Penuh.

1.3.2.3 Diketuainya distribusi frekuensi kualitas pelayanan administrasi di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.4 Diketuainya distribusi frekuensi kualitas pelayanan dokter di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.5 Diketuainya mutu pelayanan perawat pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

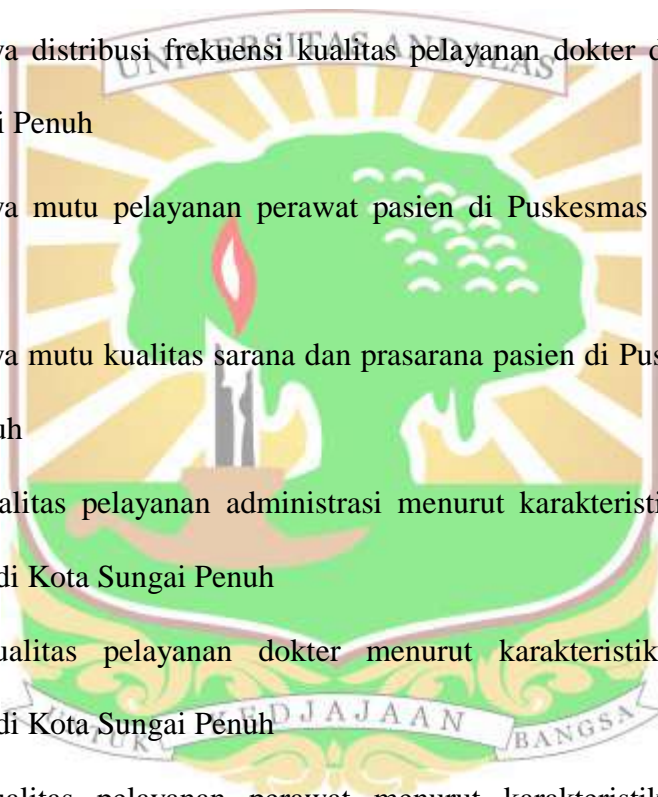
1.3.2.6 Diketuainya mutu kualitas sarana dan prasarana pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.7 Analisis kualitas pelayanan administrasi menurut karakteristik responden di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.8 Analisis kualitas pelayanan dokter menurut karakteristik responden di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.9 Analisis kualitas pelayanan perawat menurut karakteristik responden di Puskesmas di Kota Sungai Penuh

1.3.2.10 Analisis kualitas sarana dan prasarana menurut karakteristik responden di Puskesmas di Kota Sungai Penuh



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Dinas Kesehatan

Memberikan masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Sungai Penuh mengenai kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas berdasarkan penilaian pasien, sebagai salah satu bahan untuk mengambil kebijakan dan pembinaan manajemen Puskesmas dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1.4.2. Bagi Puskesmas

Puskesmas dapat mengevaluasi dan menyelesaikan masalah yang bersifat teknis dari aspek manajemen pelayanan tertentu, sehingga dapat membantu Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menunjang pelayanan kesehatan di masyarakat dan dapat melaksanakan peran serta fungsinya dengan baik untuk agar terpenuhinya kepuasan pasien.

1.4.3. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas di Kota Sungai Penuh. Peneliti juga mengabdikan diri sebagai staf Puskesmas, sehingga dapat dijadikan masukan terhadap pimpinan Puskesmas dengan harapan dapat diterapkan semua saran dan rekomendasi yang diberikan.

