

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan dasar pada barisan terdepan dan secara langsung menjangkau masyarakat.<sup>(1)</sup> Dalam menjalankan tugasnya, puskesmas tidak hanya dituntut dalam segi kesembuhan penyakit saja, namun juga menyangkut masalah kepuasan terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan fisik yang dimiliki oleh petugas kesehatan, serta sarana dan prasarana yang memadai.<sup>(2)</sup> Dengan banyaknya tuntutan tersebut, puskesmas haruslah meningkatkan mutu pelayanannya agar kepuasan pasien terpenuhi. Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 pemerintah menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas.<sup>(3)</sup>

Mutu pelayanan kesehatan merupakan gambaran suatu jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memenuhi kepuasan pasien.<sup>(4)</sup> Untuk mengetahui mutu dari suatu pelayanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.<sup>(5)</sup>

Salah satu upaya yang diatur oleh pemerintah agar mutu suatu pelayanan kesehatan dapat terjaga adalah dengan melakukan akreditasi. Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan apabila puskesmas sudah memenuhi standar akreditasi yang ditentukan.<sup>(1)</sup>

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penilaian akreditasi puskesmas, dengan menggunakan instrumen berupa survei kepuasan pasien.<sup>(6)</sup> Pasien

dikatakan puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapannya.<sup>(7)</sup> Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi. Hal ini berarti bahwa apabila suatu produk/jasa dapat memenuhi dan melebihi harapan yang ada, produk/jasa tersebut dapat mempengaruhi konsumen pada saat proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk/jasa yang sama. Produk yang dimaksud dapat berupa barang, jasa, atau campuran keduanya. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.<sup>(8)</sup>

Kepuasan bersifat subyektif, tergantung pada persepsi, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, dan budaya masyarakat atau pribadi yang terkait dengan suatu jasa pelayanan kesehatan tersebut. Hasil penelitian Listiani (2017) terhadap 100 responden di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo didapatkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi pasien ( $p=0,008$ ) serta terdapat hubungan antara penghasilan dan persepsi pasien ( $p=0,000$ ) tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki.<sup>(9)</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fatrida (2015) terhadap 96 pasien di Puskesmas Pauh Padang menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 48%. Persentase terbesar terhadap ketidakpuasan adalah pada mutu pelayanan petugas 58,2%, diikuti dengan penampilan pelayanan petugas 56,1%, jaminan petugas 55,1%, perhatian petugas 53,1%, daya tanggap petugas 49%, serta kehandalan petugas 43,9%.<sup>(10)</sup> Azkha (2006) menemukan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang pada tahun 2006 terhadap atribut jadwal pelayanan puskesmas yang tepat waktu memiliki nilai terendah yaitu 76,84%.

Data sampai tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 269 Puskesmas yang terdapat di Sumatera Barat masih terdapat 39,78% atau 107 Puskesmas yang belum terakreditasi.<sup>(11)</sup> Sedangkan di Kota Padang sampai dengan tahun 2018 dari 23

Puskesmas yang ada seluruh puskesmas sudah terakreditasi. Pelaksanaan akreditasi puskesmas di Kota Padang telah dilaksanakan selama 3 tahun, mulai dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018. Puskesmas yang sudah terakreditasi ini mempunyai status kelulusan yaitu dasar, madya, dan utama.<sup>(12)</sup>

Data jumlah kunjungan pasien pada 3 Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang pada tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun 2017, yaitu Puskesmas Lubuk Begalung (utama) sebanyak 130.435 pasien (2017) menjadi 87.555 pasien (2018), Puskesmas Ambacang (madya) sebanyak 88.288 pasien (2017) menjadi 28.043 pasien (2018), dan Puskesmas Lapai (dasar) sebanyak 49.334 pasien (2017) menjadi 44.832 pasien (2018).<sup>(13)</sup> Salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien adalah karena enggannya masyarakat untuk berobat di unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ia diterima.<sup>(5)</sup>

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 15 orang pasien di Puskesmas Lubuk Begalung (utama), Puskesmas Ambacang (madya), dan Puskesmas Lapai (dasar). Didapatkan 6 orang pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang ia terima. Diantaranya dikarenakan waktu tunggu yang lama (>60 menit), kurang ramahnya petugas, waktu pelayanan yang singkat, serta dokter tergesa-gesa dalam menjelaskan mengenai penyakit yang diderita pasien.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa meskipun pemerintah mengharapkan sistem akreditasi Puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, namun fakta dilapangan menunjukkan belum cukup bukti-bukti yang mendukung hipotesis bahwa puskesmas terakreditasi memberikan mutu pelayanan yang lebih baik dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan

pukesmas yang belum terakreditasi. Oleh sebab itu maka penulis tertarik membahasnya dalam penelitian dengan judul “Hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi Utama (Lubuk Begalung).
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi Madya (Ambacang).
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi Dasar (Lapai).
4. Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019.
5. Untuk mengetahui hubungan pendapatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019.
6. Untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Padang tahun 2019.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan wahana untuk memperoleh pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta merupakan wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

##### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam penelitian ilmu kesehatan masyarakat dan pengembangan ilmu kesehatan masyarakat Universitas Andalas.

##### 3. Bagi Puskesmas Terakreditasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pasien di puskesmas non rawatan yang terakreditasi, yaitu Puskesmas Lubuk Begalung, Puskesmas Ambacang, dan Puskesmas Lapai yang bertujuan untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner indeks kepuasan masyarakat. Dimana variabel independen adalah status akreditasi (utama, madya, dan dasar), tingkat pendidikan, dan pendapatan, serta variabel dependen adalah kepuasan pasien.