

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disingkat dengan puskesmas merupakan salah satu badan fungsional dalam bidang kesehatan yang bertujuan untuk menyehatkan masyarakat. Puskesmas melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas untuk meningkatkan derajat kesehatan setiap individu yang berada di wilayah kerjanya. Hal ini didukung dengan mutu pelayanan puskesmas yang optimal agar tercapai pelayanan maksimal dan kepuasan dari masyarakat sebagai pengujung pelayanan.⁽¹⁾

Kepuasan merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan layanan kesehatan. Kepuasan pasien dilihat dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapatkan. Ketika pelayanan yang diterima lebih tinggi atau sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien dapat dikatakan puas. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan yang cepat tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.⁽²⁾

Kepuasan pasien bersifat subjektif karena dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien mutlak dilakukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien. Menurut Parasuraman mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).⁽³⁾

Pelayanan yang optimal akan meningkatkan mutu pelayanan dan terpenuhinya harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Petugas kesehatan dituntut untuk

bertindak secara professional dalam meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat terdapat sembilan unsur pelayanan yang prima yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang jasa, yaitu; persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.⁽⁵⁾

Menurut penelitian Pramono tahun 2005 terdapat adanya 50 pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kartini Jepara. Berdasarkan hasil yang didapatkan, ketidakpuasan berasal dari 36% pelayanan perawat, 34% pelayanan dokter, 8% menu makanan dan 4% berasal dari sarana penunjang di rawat inap RSUD Kartini Jepara. Penelitian Hendra (2008) tentang kepuasan pasien di RSUD Luwuk Kabupaten Banggai menemukan bahwa 74% pasien merasa belum puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian Toliasi, dkk tahun 2018 didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado dengan nilai OR yaitu 2,297. Trisnaeni, dkk (2014) juga menemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Durian.^(6,7,8)

Survey Citizen Report Card (2010) mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan terhadap 738 pasien di 23 rumah sakit menemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah 65,4% pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik, dan jarang tersenyum. Survey terhadap 10 rumah sakit pemerintah di Kabupaten/Kota Sumatera Barat (2012) tentang pelayanan publik menemukan permasalahan utama menyangkut aspek *core business*, secara umum menunjukkan hampir seluruh rumah sakit memiliki gap dalam dimensi

keterbukaan/*accountability* yang menunjukkan manajemen RS dalam menangani keluhan masih terdapat diskriminasi. ⁽⁹⁾

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2018 jumlah puskesmas di Indonesia sebanyak 9.993 puskesmas, yang terdiri dari 3.623 puskesmas rawat inap dan 6.370 puskesmas non rawat inap, dari jumlah puskesmas yang ada di Indonesia hanya 75,23% puskesmas yang telah terakreditasi dan 24,77% puskesmas yang belum terakreditasi. Jumlah puskesmas pada Provinsi Sumatera barat sebanyak 275 puskesmas .yang terakreditasi 247 puskesmas, dan yang belum terakreditasi sebanyak 28 puskesmas. ⁽¹⁰⁾

Puskesmas Marunggi merupakan salah satu puskesmas di Kota Pariaman dengan akreditasi madya sejak bulan Agustus 2018. Puskesmas Marunggi mencakupi pelayanan di beberapa desa antara lain desa yang dicakupi oleh puskesmas marunggi adalah Marunggi, Taluk, Palak Aneh, Sikabu, Kampung Appa, Pasir Sanur dan Padang Cukur.

Berdasarkan jumlah kunjungan, Puskesmas Marunggi merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan paling sedikit pada tahun 2016 hingga 2019 dengan jumlah kunjungan tertinggi di Puskesmas pariaman yaitu 29.968 tahun 2016, 27.237 tahun 2017, 24.777 tahun 2018 dan 25.767 tahun 2019. Jumlah kunjungan Puskesmas Marunggi mengalami penurunan yang signifikan setiap tahunnya yaitu tahun 2016 adalah 12.717 pengunjung, pada tahun 2017 menurun menjadi 11.880 pengunjung, pada tahun 2018 11.284 pengunjung dan menjadi 10.000 pengunjung pada bulan januari hingga November 2019.

Salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien terhadap Puskesmas Marunggi adalah karena enggannya masyarakat untuk berobat di unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Marunggi dikarenakan banyak faktor masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas marunggi. Berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada bulan

Oktober 2019 berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelanan public didapatkan hasil 80% unsur indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Puskesmas Marunggi menyatakan kinerja unit pelayanan kurang baik pada persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana dan ketepatan waktu buka pelayanan. Sedangkan untuk biaya/tarif serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan menyatakan kinerja baik.

Kotak saran dan pengaduan di Puskesmas Marunggi berupa layanan melalui kontak *whatapps* salah seorang petugas yang bertanggung jawab dalam bidang mutu pelayanan. Berdasarkan studi awal didapatkan bahwa pengaduan dari pengunjung Puskesmas berupa waktu tunggu pelayanan yang cukup lama disebabkan karena beberapa petugas membawa anak ketika bekerja. Hal ini dapat mempengaruhi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pengunjung di Puskesmas Marunggi.⁽¹¹⁾

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan pengujian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung agar peneliti dapat melihat kinerja terhadap pelayanan Puskesmas Marunggi berdasarkan dimensi mutu. Sehingga judul penelitian ini adalah “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung Rawat Jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman Tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi Kota Pariaman tahun 2020?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020
2. Mengetahui gambaran kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020
3. Mengetahui gambaran mutu pelayanan pengunjung rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020
4. Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan rawat jalan Puskesmas Marunggi tahun 2020

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat untuk menambah referensi mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung
2. Menambah pengetahuan peneliti hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung
3. Sebagai pedoman bagi peneliti selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Hasil studi diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi puskesmas untuk peningkatan mutu pelayanan di puskesmas

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan dan informasi tambahan tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan kepada pengunjung rawat jalan puskesmas marunggi yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung di Puskesmas Marunggi dengan variabel independen mutu pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan variabel dependen kepuasan pasien.

