# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Sebagai negara dengan sejumlah penduduk yang besar, salah satu catatan yang penting adalah diusahakan pemerataan dan kesempatan yang lebih luas bagi penduduk untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Untuk itu diupayakan adanya pelayanan kesehatan yang lebih luas, lebih merata dan terjangkau terutama oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah, baik didesa maupun dikota, dan dengan meningkatkan peran serta masyarakat secara aktif dalam upaya kesehatan (DepKes,1988). Dalam rangka pemerataan dan pembinaan masyarakat tersebut didirikan pusat kesehatan masyarakat yang lazim disingkat Puskesmas.

Program kerja puskesmas yang ditetapkan oleh Depkes Th.1989/1990 menyebutkan bahwa fungsi puskesmas adalah sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat, pembinaan peran serta masyarakat, serta memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat wilayah kerjanya. Di antara tugas dan fungsi puskesmas tersebut yang paling besar, nyata dan langsung dirasakan oleh masyarakat adalah fungsi jasa pelayanan kesehatan. Untuk menjalankan fungsi pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu tinggi sesuai dengan tujuan pelayanan itu sendiri, meningkatkan derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin, harus memenuhi beberapa persyaratan.

harus memenuhi semua persyaratan pelayanan kesehatan, pelayanan tersebut harus sanggup memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pemakai jasa atau dengan kata lain harus diterima dan didukung oleh masyarakatnya. Dari sisi kewajiban etik dan penerapan standar pelayanan, sudah ada pedoman atau aturan yang telah ditetapkan, misalnya hubungan dokter-pasien (*doctor-patient*) yang baik, kenyamanan pelayanan (*amenities*), kenyamanan tindakan (*safety*) dan sebagainya. Demikian juga halnya dengan persyaratan pelayanan seperti ketersediaan pelayanan (*available*), kewajaran pelayanan (*appropriate*), kesinambungan (*continue*) dan lain-lain, meskipun persyaratan yang terakhir ini belum dikerjakan secara optimal atau menurut Azrul (1996) dilakukan secara selektif, yaitu hanya yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan saja. Akan tetapi syarat yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan tersebut sanggup memuaskan pemakai jasa, dapat diterima serta dipercaya oleh pemakai jasa dan masyarakatnya sangatlah sulit untuk ditetapkan. Oleh karena hal ini berhadapan dengan masyarakat yang majemuk sosial, ekonomi, dan budaya.

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sangat berkaitan dengan mutu pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter dan paramedis. Mutu pelayanan tersebut tergantung pada pengetahuan, sikap dan keterampilan dokter dan paramedis. Dengan pelayanan paramedis yang baik diharapkan pasien akan memperoleh kepuasan sehingga pasien akan kembali ke puskesmas tersebut jika membutuhkan suatu pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut maka perlu mengetahui pandangan/persepsi dari pasien/pengguna jasa terhadap kegiatan layanan kesehatan. Oleh karena itu hal tersebut perlu diteliti

Dalam penelitian ini, penulis memilih Puskesmas Wirobrajan dan masyarakat kecamatan Wirobrajan sebagai daerah penelitian berdasarkan beberapa pertimbangan. Salah satunya adalah penulis menganggap permasalahan mengenai pelayanan kesehatan di Wirobrajan cukup komplek. Bukan saja masyarakat yang majemuk dari sosial ekonomi tinggi yang tinggal di kota sampai ke masyarakat yang jauh dari kota, Puskesmas Wirobrajan juga bukan penyedia layanan tunggal di kecamatan Wirobrajan melainkan berdiri bersama Puskesmas Pembantu, 1 rumah sakit swasta, 14 dokter praktek umum, beberapa dokter praktek spesialis, 2 rumah sakit bersalin swasta, serta pengobatan tradisional. Hal ini diam-diam menimbulkan semacam "kompetisi positif" yang menarik, untuk menjadi yang terbaik dan paling berkenan di masyarakat. Ditambah lagi adanya isu-isu yang mengisyaratkan bahwa Puskesmas sudah kurang memegang peranan lagi di masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi, kenaikan sosial ekonomi dan maraknya penyedia layanan kesehatan lainnya yang lebih bermutu di sektor swasta, dokter praktek umum maupun rumah sakit diatasnya. Semua hal tersebut menjadi dasar pertimbangan dan alasan yang kuat bahwa persepsi/pandangan pengguna jasa/pasien terhadap tingkat kepuasan kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wirobrajan perlu diteliti. Alasan pemilihan subjek pengguna jasa/pasien adalah yang terkait langsung dan menjadi tujuan atau sasaran dari kegiatan layanan kesehatan tersebut. Berdasarkan pertimbangan diatas peneliti memilih Puskesmas Wirobrajan sebagai objek penelitian dan kecamatan Wirobrajan sebagai daerah penelitian. Kecamatan Wirobrajan merupakan wilayah pemerintahan Kotamadya Dati II Yogyakarta, terletak sebelah

barat kota dengan batas-batas wilayah sebelah timur kecamatan Ngampilan dan Mantrijeron, sebelah utara kecamatan Tegal Rejo, sebelah barat dan selatan kecamatan kasihan kabupaten Bantul. Kini kecamatan Wirobrajan memiliki dua Puskesmas yaitu Puskesmas Wirobrajan dan Puskesmas pembantu, dalam menjalankan tugasnya puskesmas wirobrajan dipimpin oleh seorang dokter gigi sebagai kepala puskesmas, dibantu oleh dua dokter kontrak, dan membawahi 23 paramedis dan 10 karyawan. Puskesmas ini memiliki fasilitas laboratorium dan mobil *ambulance.* Kegiatan pelayanannya meliputi balai pengobatan umum, unit balai pengobatan gigi, unit KIA/KB, unit farmasi, unit puskesmas pembantu, unit puskesmas keliling, UGD, UKS, konseling gizi, kesehatan lingkungan, dan pelayanan spesialis gigi yang terjadwal setiap hari.

## B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, permasalahan bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pandangan/persepsi pengguna jasa terhadap kegiatan layanan kesehatan Puskesmas Wirobrajan ?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Wirobrajan ?

## C. BATASAN MASALAH

Penulis membatasi masalah tentang pandangan atau persepsi pengguna jasa/pasien terhadap tingkat kualitas kepuasan pelayanan Puskesmas Wirobrajan

yang meliputi : Aspek teknis pelayanan, lingkungan fisik, aspek akses pelayanan administrasi, aspek hubungan interpersonal antara dokter dengan pasien.

## D. TUJUAN PENELITIAN

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan puskesmas dan kegiatan layanan kesehatannya dari sudut pandang pengguna jasa/pasien. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah mengetahui pandangan/persepsi dan konsep kepuasan pengguna jasa/pasien terhadap Puskesmas Wirobrajan dan kegiatan layanan kesehatannya.

## E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti

   Sebagai wahana belajar untuk mengetahui secara kongkrit problem atau masalah-masalah pemakai jasa (pasien) berhadapan dengan pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Wirobrajan

   Untuk lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan bagi pengguna jasa/pasien Puskesmas Wirobrajan.

3. Bagi pemerintah

   Sebagai pedoman agar diharapkan pemerintah atau siapapun yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan akan lebih bijaksana dalam menjalankan tugasnya mengabdi kepada masyarakat.

## F. LANDASAN TEORI

Kotler (1994) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja dalam hubungan dengan harapan orang lain. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yaitu setelah merasakan pelayanan, berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang sama (Beaden dan Teel, 1985).

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan kesehatan harus benar-benar menyadari bahwa merawat seseorang yang sakit tidak hanya ditentukan dari pemberian obat-obatan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang dilakukan petugas kesehatan seperti cara kerja, keterampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 1977).

Hanthorn (1994) mengatakan daya tarik lingkungan perlu untuk menilai kepuasan pasien selain kualitas pelayanan, seberapa cepat mereka dilayani, dan perhatian dokter serta staf yang memberi pelayanan.

Kecakapan dan keramahan petugas sangat diperlukan dalam pelayanan administrasi. Suatu sistem pelayanan kesehatan, kecakapan petugas administrasi berperan sangat penting dalam berhasilnya pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Azwar, 1996).

Interaksi dokter dengan pasien merupakan faktor yang penting dalam menunjang pelayanan pasien, hal ini didukung pendapat Smet (1994) yang mengatakan faktor terpenting dalam pelayanan kesehatan adalah interaksi pasien

## G. KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual penelitian dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut :