

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang komponen-komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mencapai suatu tujuan. Seperti tercantum dalam pasal 32 ayat 2 UU-RI No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan, yaitu penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dilakukan dengan pengobatan dan atau perawatan. Dari dasar inilah bahwa mutu pelayanan kepada pasien yang di rawat di puskesmas memegang peranan yang penting di dalam penyembuhan penyakitnya. Sesuai dengan pengembangan ruang pelayanan kesehatan dan misi pembangunan kesehatan di tahun mendatang bahwa penerapan paradigma sehat merupakan upaya untuk lebih meningkatkan kesehatan bangsa yang bersifat proaktif. Jika upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat tercapai, maka akan sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan pembangunan nasional yang merupakan kehendak rakyat Indonesia.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien adalah senantiasa melakukan strategi untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, Oleh karena itu puskesmas/rumah sakit tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu pelayanan yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas diharapkan mampu bersaing dan mampu mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan bertujuan serta

memfokuskan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Untuk mewujudkan ini semua tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas serta didukung oleh sarana yang memadai. Sebagai indikator kinerja pelayanan puskesmas adalah tinggi rendahnya BOR (*Bed Occupancy Rate*), panjang pendeknya LOS (*Length of Stay*), Berapa lama TOI (*Turn of Interval*) nya, dan berapa kali BTO (*Bed Turn Over*) nya.

Dari tahun 2003-2004 di Puskesmas Ponjong, menggambarkan cakupan pelayanan dilihat dari EOR (*Bed Occupancy Rate*) sangat rendah bahkan cenderung menurun (BOR yang baik: 60-80%) dan LOS (*Length of Stay*) yang jauh dari standar (LOS yang baik: 6-9 hari). Berdasarkan indikasi tersebut, mestinya Puskesmas Ponjong belum dapat dikategorikan menggambarkan pelayanan yang optimal. Padahal salah satu indikator puskesmas dinamakan "puskesmas percontohan" adalah karena mampu melakukan pelayanan yang optimal, pengolahan puskesmas lebih efisien, yang menyangkut kualitas pelayanan, ekonomi, dan pendaya gunaan sarana yang ada.

Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan/ inap. Ruang penelitian ini dipilih karena selain semakin meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan kesehatan terutama di Puskesmas Ponjong I, juga masih diragukannya apakah pasien selama ini sudah merasa puas atau belum ? Karena faktanya hasil program yang berupa cakupan pelayanan yang belum optimal, dan masih rendahnya kunjungan pasien yang berobat ke Puskesmas Ponjong I.

Menurut Marquis (1983; hal; 14) ada kecenderungan yang tinggi dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain apabila mereka tidak puas. Berdasarkan hal tersebut perlu mendapatkan tanggapan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan membawa dampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang datang ke puskesmas mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien itu sendiri dan keluarganya.

Menurut Jacobalis (1993; hal., 31) salah satu penyebab ketidakpuasan adalah waktu tunggu yang sering kali tidak jelas berapa lama orang harus menunggu dan kapan tibanya waktu menunggu dokter atau tindakan medis. Hal ini juga disebabkan dokter atau tenaga kesehatan lainnya tidak mematuhi jadwal yang telah ditentukan. Waktu tunggu dapat berupa ronde (visite) dokter, tindakan operasi tindakan perawatan, giliran di poli klinik.

Sedangkan Swastha dan Handoko (1997; 51) menambahkan bahwa kepuasan konsumen mempengaruhi pembelian ulang. Pembelian yang sifatnya terus menerus terhadap jasa yang sama akan mempengaruhi ucapan konsumen kepada pihak lain tentang jasa yang dihasilkan. Masalah ketidakpuasan yang dirasakan pasien sering terjadi pada organisasi pelayanan kesehatan, terutama puskesmas. Tidak jarang pasien sering mengeluh, dan akan membawa dampak untuk kelangsungan kehidupan organisasi; karena dengan banyaknya masalah yang dialami pasien maka akan menimbulkan penurunan minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas. Ketidakminatan ini akan meningkat karena informasi ini sampai ke calon pelanggan yang lain. Hal ini akan

mengakibatkan pasien tidak mempunyai minat mengakses ke puskesmas yang dipandang tidak dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

Untuk menjaga kelangsungan hidup serta pengembangan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, diharapkan puskesmas Ponjong mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas. Mutu pelayanan menjadi tuntutan utama dalam memenangkan persaingan pasar, karena dewasa ini persaingan mutu merupakan isu sentral dalam dunia bisnis, baik produk maupun jasa.

Puskesmas merupakan lembaga pelayanan public yang disatu sisi berorientasi pada pelayanan nonprofit, artinya pelayanan yang tidak mengutamakan kepentingan dari sisi keuntungan semata, namun disisi yang lain juga diharapkan untuk berorientasi profit, artinya puskesmas juga dituntut untuk dapat memberikan kontribusi pada PAD (pendapatan asli daerah). Untuk itu indicator mutu pelayanan dan kepuasan yang diterima konsumen menjadi perhatian utama. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan jasa, sangat diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan meneliti apa yang sebenarnya yang diinginkan pengguna jasa, dan bagaimanakah jasa yang dirasakan konsumen. Kepuasan pasien adalah hal yang penting dan merupakan faktor penentu yang sangat berarti bagi peningkatan pengguna jasa yang berulang dan mempengaruhi calon pelanggan yang baru.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah: Bagaimanakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang

dirawat di Puskesmas Ponjong Kabupaten Gunungkidul. ? Penjabaran dari permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

1. Apakah jenis dan kualitas pelayanan medis/dokter di puskesmas Ponjong I yang menyebabkan kepuasan pasien ?
2. Apakah jenis dan kualitas pelayanan perawatan yang menyebabkan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Ponjong I ?
3. Apakah jenis dan kualitas sarana/fasilitas ruang rawat inap yang menyebabkan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Ponjong I ?
4. Jenis dan kualitas pelayanan rawat inap yang mana yang menyebabkan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Ponjong I ?
5. Jenis dan kualitas dimensi pelayanan yang menyebabkan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Ponjong I, ditinjau dari aspek pelayanan medis dan pelayanan perawatan ?

C. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan peneliti, penelitian dengan judul kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Ponjong Kabupaten Gunungkidul, belum pernah dilakukan. Penelitian serupa dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Nurochman (1998) melakukan analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Wangaya Denpasar yang meneliti tentang persepsi pelayanan dengan atribut keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan. Hasilnya: bahwa jenis dan kualitas pelayanan tentang empati dan bukti langsung telah sesuai dengan kepuasan pasien.

2. Dharmayasa (1999) melakukan analisis kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan, dengan *metode Crossectional*. Fokus analisis adalah faktor-faktor penyebab kepuasan dilihat dari sisi perilaku, sikap, pengetahuan dan keterampilan dari SDM dan Sarana dan prasarana. Hasil penelitian terdapat hubungan bermakna antara antara pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan fasilitas penunjang medis dan non medis, fasilitas lingkungan fisik, bagian administrasi umum dan informasi, administrasi keuangan, tarif dengan kepuasan pasien.
3. Lamri (1997) dengan judul: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, minat perilaku pasien rawat inap di Rumah Sakit Swasta Samarinda, peneliti ini menitik beratkan hubungan antara hubungan kepuasan dengan dan minat perilaku pasien dalam menerima pelayanan spesifik rumah sakit.
4. Lestari (1997) dengan judul Evaluasi kepuasan pasien rawat inap dan harapan serta minat masyarakat di RS. Pertamina UP. III Plaju. Peneliti ini menganalisis kesenjangan antara harapan terhadap persepsi pengguna layanan. Hasil penelitiannya adalah secara umum kepuasan dan minat masyarakat untuk memanfaatkan rumah sakit cukup tinggi tetapi dari pihak rumah sakit belum membuka pasar untuk masyarakat umum (untuk kalangan karyawannya sendiri) perbedaannya dengan penelitian ini adalah terletak pada, variabel (minat, persepsi, serta karakteristik subjek) dan lokasi penelitian.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

- a. Memberi masukan kepada petugas yang melayani pasien tentang bagaimana memberikan pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Sebagai pembanding penemuan-penemuan peneliti terdahulu tentang pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- c. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kontribusi pada aspek kepuasan pasien sehingga puskesmas dapat mengambil suatu kesimpulan ,

2. Manfaat Praktis.

- a. Memberikan masukan praktis, kepada puskesmas apakah pasien sudah merasakan puas terhadap pelayanan medis, pelayanan perawatan dan sarana/fasilitas yang diberikan. Apabila konsumen belum terpuaskan, puskesmas dapat mengambil langkah lebih lanjut untuk segera dapat mencari solusi untuk memuaskan pasien sebagai pelanggan.
- b. Penelitian ini juga memberikan sumbangan wawasan kepada tenaga medis/dokter dan perawat di puskesmas mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi dinas kesehatan untuk menyusun kebijakan dalam pengelolaan pelayanan di Puskesmas sehingga dalam pelayanan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan jenis dan kualitas pelayanan yang menyebabkan kepuasan pasien yang dirawat di Puskesmas Ponjong I Kabupaten Gunungkidul

2. Tujuan Khusus.

- a. Mengetahui berbagai jenis pelayanan medis/dokter yang menyebabkan kepuasan pasien.
- b. Mengetahui berbagai jenis pelayanan perawatan yang menyebabkan kepuasan pasien.
- c. Mengetahui berbagai jenis sarana/fasilitas ruang rawat inap yang menyebabkan kepuasan pasien.
- d. Mengetahui berbagai jenis dan kualitas pelayanan rawat inap yang mana yang menyebabkan kepuasan pasien
- e. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.