

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah (1) tersedia (*available*) dan berkesinambungan, (2) dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*) (3) bermutu (*quality*) (4) mudah tercapai (*accessible*) (5) terjangkau (*affordable*) (Azwar *cit.*Zulfan, 2009).

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya telah dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten bersangkutan (Indriati, 2010).

Ketika dihadapkan pada tantangan untuk memperbaiki mutu layanan kesehatan, manajer layanan kesehatan memiliki dilema tentang apa yang harus diubah dan bagaimana cara melakukannya. Karena banyak sekali jenis-jenis perubahan antara lain: 1) Perubahan reaktif yaitu perubahan yang dilakukan untuk menanggapi beberapa peristiwa yang jelas terjadi dilingkungan, 2) Perubahan antisipatif yaitu perubahan dilakukan tanpa ada tuntutan lingkungan yang jelas terjadi, 3) Perubahan bertahap yaitu perubahan yang meliputi mencoba berbagai komponen untuk memperbaiki fungsi organisasi layanan kesehatan, 4) dan perubahan sewaktu meliputi penetapan ulang fungsi organisasi yaitu visi, identitas, strategi, bahkan prinsip organisasi (Al-Assaf, 2009).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderita, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan yang dianggapnya bermutu sehingga

dapat memuaskan keinginannya. Salah satu cara mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien, hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal (Ramadhan, 2010).

Tujuan utama melakukan analisis kepuasan pasien selaku pengguna jasa adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dapat juga digunakan oleh pihak Rumah Sakit atau Puskesmas untuk alat kebijaksanaan pengambil keputusan guna meningkatkan kinerja Rumah Sakit atau Puskesmas, alat untuk menyusun strategi atau pemasaran produk layanan. Unit-unit yang sering menerima keluhan pasien harus mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen Rumah Sakit atau Puskesmas untuk memperbaiki mutu pelayanan, dapat digunakan juga sebagai alat untuk memantau atau mengendalikan aktivitas sehari-hari staf yang memberikan pelayanan kepada pasien dan alat untuk mencapai misi yang telah ditetapkan Rumah Sakit atau Puskesmas yaitu memperoleh kepercayaan masyarakat melalui kepuasan pasien dan keluarga (Muninjaya, 2004).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan di berikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang

pelayanan yang diterima. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan pelayanan kesehatan. Pelayanan dibentuk berdasarkan lima prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009).

Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap tempat pelayanan, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker, psikolog, dan lainnya) dan struktur-struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayanan kesehatan. Faktor utama yang mempengaruhi pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas tempat pelayanan kesehatan yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (Anjaryani, 2009).

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, berbagai upaya telah dilakukan pemerintah banyak faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien antara lain: ketidak sesuaian harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, *cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu dan harga tidak sesuai, promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan (Nursalam, 2011).

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada konsumen maka perlu diperhatikan faktor-faktor kualitas layanan jasa yang diberikan kepada konsumen. Pada saat ini, konsumen dalam mengambil keputusan untuk memakai jasa mempunyai banyak pertimbangan-pertimbangan seperti harga, fasilitas yang ada di Puskesmas. Hal ini sangat penting sekali mengingat bahwa konsumen akan menggunakan lagi jasa Puskesmas tersebut. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan atau pihak Puskesmas menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik dan menciptakan loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya memberi keuntungan bagi perusahaan (Oktovianto, 2011).

Berdasarkan hasil peneliti terdahulu Azkhaet *al.*, 2006 di Puskesmas wilayah kota Padang dari 30 orang pasien, 48% pasien menyatakan puas dengan pelayanan Puskesmas, dan sisanya 52% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas. Sedangkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Kasihan II Yogyakarta dari 6 orang pasien didapatkan 3% pasien mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas, 18% pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas, 5% pasien mengatakan sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas, dan 74% pasien mengatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas. Puskesmas juga terdapat 6 ruangan yaitu 1 poli gigi, 1 poli lansia, 1 poli umum, 1 poli UGD, 1 poli konsultasi, dan 1 laboratorium, harga murah, lingkungan yang kurang kondusif, kebersihan lingkungan seperti toilet yang kurang terjaga, dan

kurang lengkap fasilitas yang ada di Puskesmas dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan 79% pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas dan 21% pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Sedangkan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas ada 24 tenaga kesehatan yaitu 1 dokter gigi, 3 dokter umum, 6 bidan, 5 perawat umum, 2 perawat gigi, 1 sanitarian, 1 apoteker, 2 petugas gizi, 2 laborant, 2 SKM, 2 pekarya, 2 tata usaha. Untuk menuju mutu pelayanan kesehatan yang prima dan bagus sehingga para konsumen (pasien) mengatakan 100% puas, diperlukan evaluasi sistem pelayanan kesehatan dan sumber daya yang ada di Puskesmas, evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang prima dan baik di Puskesmas Kasihan II.

Uraian data kunjungan pasien di Puskesmas Kasihan II pada tahun 2008 pasien gratis 6.164 pasien, ibu hamil 928 pasien, pemakai asuransi kesehatan 5.426, bayar secara mandiri 25.126 pasien, pengguna UGD 0 pasien, pengguna UKS 556 pasien jumlah total pasien yang berkunjung pada tahun 2008 sejumlah 38.195 pasien. Tahun 2009 pasien gratis 7.798 pasien, ibu hamil 1.135 pasien, pemakai asuransi kesehatan 5.345, menggunakan pembayaran sendiri 24.942 pasien, pengguna UGD 43 pasien, pengguna UKS 33 pasien total dari jumlah seluruh pasien berkunjung pada tahun 2009 adalah 39.296 pasien. Tahun 2010 pengguna jasa gratis 8.117 pasien, ibu hamil 994 pasien, pemakai asuransi kesehatan 5.316 pasien, menggunakan pembayaran sendiri 21.431 pasien, pengguna UGD 0 pasien, pengguna UKS 335 pasien total

jumlah seluruh pasien pada tahun 2010 adalah 36.193 pasien. Kesimpulan dari data kunjungan di Puskesmas Kasihan II dari tahun 2008 ke 2009 mengalami peningkatan kunjungan, tetapi tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami penurunan kunjungan, sehingga perlu dilakukan evaluasi terkait mutu pelayanan yang ada di Puskesmas.

Berdasarkan analisis penulis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan pasien antara lain, harga merupakan merupakan salah satu pertimbangan konsumen dalam pemakaian jasa. Pelayanan yang ramah dalam melayani pelanggan dapat memberikan nilai tambah. Pelayanan yang baik akan menarik kembali konsumen untuk datang kembali dan dapat menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi, kepuasan konsumen juga berpengaruh terhadap persaingan dengan sesama Puskesmas. Jika konsumen merasa puas dengan harga, fasilitas, dan pelayanan yang ada di Puskesmas maka konsumen tidak akan memakai jasa Puskesmas lain apabila mereka membutuhkannya. Bahkan pelanggan tersebut akan mengajak konsumen lain untuk memakai jasa Puskesmas jika, pasien tersebut merasakan kepuasan yang tinggi. Berdasarkan penelitian Wahdi(2006) terdapat pengaruh tentang faktor-faktor kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien.

Berawal dari masalah ini, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian terhadap Puskesmas dengan judul “pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu “Bagaimanakah pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas produk atau jasa terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dimensi biaya atau harga terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dimensi pemahaman terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- f. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

- g. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- h. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- i. Untuk mengetahui pengaruh dimensi promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- j. Untuk mengetahui pengaruh dimensi ketidak sesuaian harapan dengan kenyataan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.
- k. Untuk mengetahui dimensi faktor-faktor mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan informasi bagi Puskesmas dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan asuhan keperawatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan yang berkaitan dengan pengaruh dimensi faktor-faktor kepuasan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Mendapatkan ilmu pengetahuan tentang pengaruh dimensi faktor-faktor kepuasan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas.

4. Bagi Masyarakat yang Berobat di Puskesmas Kasihan II Yogyakarta

Mendapatkan kenyamanan, jaminan dan kepuasan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelayanan serta menambah rasa kepercayaan ketika berobat di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

E. Penelitian Terkait

Sepengetahuan penulis penelitian mengenai pengaruh dimensi faktor-faktor kepuasan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta belum pernah diteliti, namun ada penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien antara lain:

1. Syamsiyah (2009), meneliti tentang analisa faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP dokter Kariadi Semarang (studi kasus pada paviliun Garuda RSUD dr. Kariadi), peneliti menggunakan studi kasus dan menggunakan metode kausal karena peneliti mengidentifikasai hubungan sebab akibat antara variabel, berdasarkan hasil penelitian peneliti terdapat korelasi antara apa yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah Syamsiyah meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan, sedangkan penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan. Metode yang digunakan juga berbeda Syamsiah menggunakan metode kausal, sedangkan penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Perbedaan lain juga terletak pada tempat dan waktu penelitian.

2. Wahdi (2006), meneliti tentang Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang), peneliti menggunakan metode eksploratori, deskriptif, dan kausal diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti, dari hasil penelitian peneliti menunjukkan adanya pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah Wahdi meneliti kepuasan sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien, sedangkan penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan. Metode yang digunakan tiga yaitu eksploratori, deskriptif, dan kausal, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan satu metode yaitu *cross sectional*. Terdapat perbedaan lain juga yang terletak pada tempat dan waktu penelitian.
3. Zulfan (2009), meneliti tentang Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang Pelayanan Kesehatan di Poliklinik UMY. Metode yang digunakan deskriptif, menggunakan metode pengambilan sampel *convenience sampling* dari hasil yang

didapat 44% merasa puas secara umum, 66% secara teknik, 59% sopan santun, 51% komunikasi, 48% waktu, dan 51% akses. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel yang digunakan peneliti ini variabel tunggal, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional*, untuk pengambilan sampel juga berbeda penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Terdapat perbedaan lain juga yang terletak pada tempat dan waktu penelitian.