BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintahan maupun swasta. Hal tersebut terjadi karena salah satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar, sedangkan disisi lain praktek penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak mengalami perbaikan yang berarti(1).

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas fisik, tenaga, obat dan alat kesehatan serta proses suatu pemberian pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat(2).

Keluhan masyarakat masih sering terjadi karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya pelayanan kesehatan, sarana dan prasaranan kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Seiring dengan kemajuan teknologi dibidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para pembuat kebijakan di bidang kesehatan(3).

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh pelanggan (pasien) jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan para pengguan layanan. Penilaian bagi pengguna jasa pelayanan ditunjukkan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada pemakai jasa. Kualitas jasa pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan jika kebutuhan atau ekspektasi para pengguna jasa bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu. Maka dari itu, para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa(5).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini dapat terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi terbanyak, paling depan, dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, dan kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarga. Indikator dari mutu pelayanan kesehatan ialah apakah suatu pelayanan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan(4).

Pada pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator suatu mutu pelayanan kesehatan, dengan penerapan pendekatan mutu layanan kesehatan, kesehatan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan lainnya. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan(6). Pada pelayanan kesehatan yang bermutu, salah satu aspek dalam

pelayanan kesehatan yaitu pentingnya mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul dari kinerja pelayanan kesehatan yang di dapatkan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya(7).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang lebih loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkannya lagi. Bahkan tidak memungkinan bahwa pasien loyal bahkan membawa/mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama(4).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama. Peranan dan kedudukan puskesmas adalah ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kesehatan di puskesmas termasuk pelayanan kesehatan non spesialistik, mencangkup administrasi pelayanan; pelayanan promotif dan preventif; pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis; tindakan medis non spesialistik, baik operatif maupun non operatif; pelayanan obat dan bahan medis habis pakai; transfusi darah sesuai kebutuhan medis; pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama serta rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi(3).

Hasil penelitian Astuti dari 75 responden pasien di ambil dari kelas II dan kelas III menyebutkan mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan 7 dimensi diantaranya; *caring*, kecepatan,

kolaborasi, *sincerity*, *courtesy*, empati dan komunikasi teraupetik adalah baik dengan presentase sebesar 89,3%, dan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan 5 dimensi diantaranya; *responsiveness, realibility, assurance, emphaty,*dan *tangible* adalah cukup puas dengan presentase 68%(8).

Puskesmas Kasihan II merupakan puskesmas yang terletak di Kabupaten Bantul. Puskesmas Kasihan II juga memiliki rasio terhadap jumlah penduduk 1 berbanding 60.770 jiwa. Dengan melihat rasio tersebut, masih terbukanya kesempatan untuk pemberi pelayanan kesehatan di luar puskesmas untuk mengembangkan pelayanan yang optimal bagi kesehatan masyarakat. Pada hasil studi pendahuluan di Puskesmas Kasihan II Bantul pada tanggal 20 November, jumlah kunjungan di semua layanan kesehatan pada tahun 2014 berjumlah 33.819 jiwa, 2015 berjumlah 37.116 jiwa dan 2016 berjumlah 41.641 jiwa. Dari total kunjungan, terdapat peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan pada tahun 2016(9).

Studi pendahuluan yang dilakukan terhadap beberapa pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, peneliti mewawancarai beberapa pasien dan didapatkan 6 dari 10 pasien puas dengan pelayanan yang diberikan seperti sikap perawat saat melayani pasien, sikap dokter saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien, dan sikap petugas kesehatan yang ramah saat menanggapi keluhan pasien, sedangkan 3 diantaranya mengatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan seperti, pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh

petugas kesehatan, pasien juga merasa puas dengan penampilan/kerapihan petugas setiap harinya, sedangkan 1 diataranya mengatakan tidak puas dengan saranan pelayanan yang diberikan di puskesmas seperti, ketidaknyaman ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi yang masih kurang menurut pasien sehinggah masih ada beberapa pasien yang mesti berdiri untuk menunggu giliran.

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti melakukan penelitian tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kasihan II, Bantul".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian tersebut adalah "adakah hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul, Yogyakarta."

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul, Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui karakteristik responden di Puskesmas Kasihan II Bantul, Yogyakarta yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

b. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasihan II Bantul, Yogyakarta yang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan dokter,

pelayanan perawata, saranan dan prasaranan pelayanan, dan lingkungan puskesmas.

c. Mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Kasihan II Bantul, Yogyakarta yang meliputi *realibility* (kehandalan), *tangible* (tampilan fisik), *responsivenees* (daya tanggap, *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sebuah pemikiran terhadap peningkatan dan pengetahuan khususnya tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil dari penelitian tersebut bisa dijadikan masukan terhadap pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan kesehatan/keperawatan.

b. Bagi Perawat

Hasil dari penelitian tersebut bisa dijadikan masukan dalam meningkatan kualitas pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Bagi Universitas Alma Ata

Hasil dari penelitian ini dapat menambah sumber bacaan atau kepustakaan serta bahan kajian lembaga untuk meningkatan wawasan dan informasi mahasiswa dan kegiatan pengabdian masyarakat.

d. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan, informasi dan berguna untuk mengaplikasikan penelitian tersebut dilingkungan kerja kelak nanti

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat memperbaharui ilmu dan informasi bahkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

E. Keaslian Penelitian

Tabel. 1.1 Keaslian Penelitian

Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Hubungan antara kualitas pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II bantul, (2017)	Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pandak II bantul, dengan jumlah sampel responden 218. Hasil uji statistic, nilai p = 0,000 < α = 0,05 oleh karena p < α maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hasil penelitian kualitas pelayanan perawat tergolong baik dengan jumlah 112 (51,4%) dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan jumlah 114 (52,3%)	Persamaan pada penelitian ini adalah variabel dependen dan independen, jenis penelitian yang digunakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional	Perbedaan pada penelitian ini adalah tempat penelitian di Puskesmas Pandak II Bantul, yang dilaksanakan pada bulan februari 2017 dengan jumlah responden 218 orang
Hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Bedah RSUD Sarah Husada Purworejo (2013)	Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Bedah RSUD Sarah Husada Purworejo. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan perawat tergolong baik dengan jumlah 31 (41,3%). Tingkat kepuasan pasien tergolong sangat puas dengan jumlah 21 (38,7%). Hasil dengan nilai r = 0,550 dan nilai p = 0,000 (p <0,05)	Persamaan pada penelitian ini adalah variabel dependen dan independen, jenis penelitian yang digunakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional dan pengambilan sampel tersebut menggunakan accidental sampling	Perbedaan pada penelitian ini adalah tempat penelitian di Poli Bedah RSUD Sarah Husadah Purworejo yang dilaksanakan pada bulan November 2013 dengan jumlah responden 75 orang.

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKM Muhammadiyah Bantul (2017)	Hasil penelitian ini tergolong baik dengan presentase 89,3%. Presentasi kepuasan pasien 68%. Hasilnya, penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p =0,005 dan r = 0,319	Persamaan pada penelitian ini adalah variabel dependen dan independen dengan pengambilan sampel tersebut menggunakan accidental sampling dan instrument yang digunakan adalah kuesioner	Perbedaan pada penelitia ini adalah tempat penelitian di RS PKU Muhammadiyah Bantul yang dilaksanakan pada bulan mei 2017 dengan jumlah responden 75 orang