

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kondisi masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2011). Masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan semakin tinggi. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan (Tjiptono, F. 2003).

Setelah diteliti di Indonesia dengan jumlah pasien terbanyak disemarang pada tahun 2013, pasien mencapai 32,53 juta jiwa (14,15%) dan mengalami penurunan hingga 1,51 juta pada tahun 2014 jumlah pasien mencapai 31,02 juta jiwa (13,33%). Sedangkan jumlah pasien di Jawa timur tahun 2013 sekitar 6022,59 ribu jiwa (16,68%) dan tahun 2014 sekitar 5529,30 ribu jiwa (15,26%). Dipuskesmas taman kabupaten sidoarjo didapatkan pada tahun 2014 bulan Maret 1644 jiwa, dan bulan April 1518 jiwa, bulan Mei 1527 jiwa, bulan Juni 1603 jiwa (Depkes RI, 2007). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien didapatkan hasil 40% pasien menyatakan puas dan 60% menyatakan tidak puas

terhadap layanan kesehatan, pasien yang tidak puas mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama, tidak sesuai jadwal, petugas loket yang telat, dokter yang telat, fasilitas yang kurang memuaskan.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas Taman Sepanjang Sidoarjo mulai tahun 2012 s/d 2014 dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Kunjungan pasien di Puskesmas Taman Sepanjang Sidoarjo 2012 s/d 2014

No	Bulan	Kunjungan tahun 2012	Kunjungan tahun 2013	Kunjungan tahun 2014
1	Januari	2289	1896	2137
2	Februari	2233	1996	1999
3	Maret	2130	2072	1644
4	April	2017	2086	1518
5	Mei	2045	2241	1527
6	Juni	2053	2166	1603
7	Juli	2155	2064	1274
8	Agustus	2144	2006	1245
9	September	2097	1969	1207
10	Oktober	1978	1876	1198
11	November	1966	1806	1153
12	Desember	1558	1799	1120
	Total	24.665	23.977	17.625

Sumber : Data dari Puskesmas Taman sepanjang Sidoarjo

Berdasarkan semua data tabel 1.1 secara keseluruhan bahwa kunjungan pasien mulai tahun 2012 - 2014 menunjukkan penurunan jumlah kunjungan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Badan Litbangkes Depkes RI salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan meliputi lima dimensi sebagai berikut: *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat.. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan

kepada konsumen dengan tepat. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dipercaya. *Tangibel* (bukti langsung) yaitu kemampuan pelayanan kepada pasien dengan ketersediaan sarana dan fasilitas fisik. *Emphaty* (empati) yaitu kemampuan petugas membina hubungan kepada pasien dengan memberikan perhatian dan keramahan penelitian Untari (2001).

Sehubungan dengan kondisi tersebut, Puskesmas sebagai salah satu institusi kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat yang harus mampu bersaing, baik dengan sesama konstitusi kesehatan milik pemerintah maupun milik swasta. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan: *kuratif* atau pengobatan, *preventif* upaya pencegahan, promotif atau peningkatan kesehatan serta *rehabilitatif* pemulihan kesehatan. Apabila Puskesmas tidak mempersiapkan diri secara lebih baik dalam peningkatan kualitas pelayanan, maka sarana tersebut akan dijauhi masyarakat dan mereka akan mencari sarana kesehatan alternatif. Setiap Puskesmas haruslah meningkatkan kualitas masing-masing secara terencana sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat agar dapat terus berkembang, Puskesmas dapat memperluas cakupan serta menjaga Puskesmas untuk dapat diakui keberadaannya dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Nyimas, 2008).

Pelayanan petugas yang tidak ramah. Antrian pengunjung di loket, waktu tunggu pelayanan yang lama dan ruang tunggu yang panas akan menimbulkan rasa tidak puas pada pasien. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang

kurang sesuai dengan harapan, sehingga pasien kurang puas setelah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian Budiwati dan Rahayu (2004), menunjukkan bahwa sebagian besar Puskesmas di Indonesia, memberikan pelayanan yang seadanya. Hal ini terkait dengan Puskesmas dikenal sebagai pengobatan murah sehingga pelayanan yang diberikan hanya terkesan seadanya. Hal ini dikarenakan pemerintah hanya mampu memberikan sebagian subsidiya sedangkan kualitas pelayanan Puskesmas ditingkatkan dengan swadana puskesmas (Utami, 2011).

Pasien yang setia akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien yang setia akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama dengannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Taman sepanjang Sidoarjo?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Taman sepanjang Sidoarjo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Taman Sepanjang Sidoarjo
2. Mengidentifikasi minat menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Taman Sepanjang Sidoarjo.
3. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Taman Sepanjang Sidoarjo.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi para petugas kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Mendapatkan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun kebijaksanaan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan agar lebih berorientasi pada kepuasan pasien.