

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. (Permenkes, 2019)

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. (Permenkes, 2019)

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. (Permenkes, 2019)

Pelayanan Kesehatan Puskesmas yang selanjutnya disebut dengan Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem. (Permenkes, 2019)

Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang

menjadi kewenangan daerah otonom. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. (Permenkes, 2019)

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu. Hidup dalam lingkungan sehat memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. (Permenkes, 2019)

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang mendasar pada tingkat pertama yang bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya masyarakat sehat. Puskesmas menawarkan pelayanan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dapat diterima, dan terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat diwujudkan secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Dimana petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan pasien dan kekurangan yang dimilikinya. Pasien bukan hanya menuntut pelayanan kesehatan saja tetapi menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, serta terjangkau oleh masyarakat.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja dan kepuasan pasien melalui kotak saran yang di sediakan. Setiap pasien yang berkunjung memberikan tanggapannya tentang pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan. Tanggapan atau masukan yang diberikan dapat menjadi kritik dan saran dalam meningkatkan kinerja pelayanan untuk menambah kepuasan pasien.

Tenaga pelayanan kesehatan di puskesmas meliputi dokter/dokter layanan primer. Puskesmas harus memiliki tenaga kesehatan dokter gigi, perawat, bidan, tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku, tenaga sanitasi lingkungan, nutrisisionis, apoteker, dan ahli teknologi laboratorium medik. Dalam kondisi tertentu puskesmas dapat menambah jenis tenaga kesehatan meliputi terapis gigi dan mulut, epidemiolog kesehatan, rekam medis dan informasi kesehatan, atau tenaga kesehatan lainnya sesuai kondisi kebutuhan. Tenaga kesehatan non medis harus mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lainnya di puskesmas. Setiap tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika profesi. Setiap tenaga kesehatan harus menghormati hak pasien serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan diri sendiri dalam bekerja. (Permenkes, 2019)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) puas merupakan rasa senang, lega, gembira, kenyang karena terpenuhinya hasrat hatinya. Kepuasan bersifat puas, kesenangan, dan kelegaan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang

berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana dan prasarana menurut Permenkes 75 tahun 2014. Sarana dan prasarana dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang berkualitas dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pasien dan tenaga kesehatan. Sarana dan prasarana tersebut meliputi ventilasi, sistem pencahayaan, sistem sanitasi, sumber daya listrik, sistem komunikasi, sistem gas medic, proteksi petir dan kebakaran, transportasi vertical dan puskesmas, dan ambulans. (Amrin Madolan, 2017)

Berdasarkan hasil penelitian Swasti Artanti Dkk, (2020). Analisa jawaban 100 responden mengenai penelitian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jenggot dapat dikatakan sangat memuaskan. Didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jenggot secara keseluruhan pada lima dimensi dikatakan sangat memuaskan dengan presentase 52%, memuaskan sebesar 38%, sedangkan yang menyatakan kurang memuaskan hanya 10%.

Hasil penelitian dari Kevin Effendi Dkk, (2019). Pengambilan sampel diperoleh 57 responden dengan 25 pertanyaan kuesioner penilaian pasien dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan

berdasarkan lima dimensi secara keseluruhan 80,79% yang termasuk kategori puas.

Berdasarkan latar belakang di atas menunjukkan pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian kepustakaan mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas”.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui dimensi kenyataan (*Tangible*) terhadap pelayanan di Puskesmas.
- b. Untuk mengetahui dimensi keandalan (*Reliability*) terhadap pelayanan di Puskesmas.
- c. Untuk mengetahui dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap pelayanan di Puskesmas.
- d. Untuk mengetahui dimensi jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan di Puskesmas.
- e. Untuk mengetahui dimensi empati (*Emphaty*) terhadap pelayanan di Puskesmas.

C. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian kepustakaan ini bersifat deskriptif, penelitian kepustakaan ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.