

BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang

Menurut peraturan kementerian kesehatan No 46 tahun 2015 tentang akreditasi Puskesmas, klinik pratama, tempat praktek mandiri dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal(Permenkes, 2015).

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2015).Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pembangunan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Herlambang, 2016).

Puskesmas merupakan unit pelayanan terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan Puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan, Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama wajib menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan pedoman dari Kementerian Kesehatan dengan memperhatikan

kebutuhan dan harapan masyarakat. Jenis-jenis pelayanan yang disediakan perlu diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, sebagai wujud pemenuhan akses masyarakat terhadap pelayanan yang dibutuhkan (Permenkes No. 46 Tahun 2015).

Mutu dan kinerja pelayanan perlu diupayakan untuk ditingkatkan secara berkesinambungan, oleh karena itu umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan Puskesmas secara aktif diidentifikasi sebagai bahan untuk penyempurnaan pelayanan Puskesmas. Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dilaksanakan secara berkesinambungan, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi (Permenkes, 2015).

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterima kasih. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya (Pohan, 2007).

Kepuasan adalah merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang di rasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan (Tjiptono, 2006). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perberdaan antara kinerja yang di rasakan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat di bentuk oleh pengalaman masa lampau, kometer dari kerabatnya (Supranto, 2006)

Berdasarkan data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan kabupaten Bantul pada tanggal 16 Desember 2016 di peroleh data bahwa terdapat 12 Puskesmas dari 27 Puskesmas yang ada di kabupaten Bantul yang sudah

terakreditasi. Dua Puskesmas terakreditasi dasar yaitu Puskesmas Jetis I dan Puskesmas Jetis II, enam Puskesmas terakreditasi Madya di antaranya yaitu Puskesmas Srandakan, Puskesmas Sanden, Puskesmas Pundong, Puskesmas Bantul I, Puskesmas Imogiri I, dan Puskesmas Bambanglipuro, tiga Puskesmas terakreditasi Utama di antaranya yaitu Puskesmas Piyungan, Puskesmas Pleret, dan Puskesmas Banguntapan, dan satu Puskesmas yang terakreditasi Paripurna yaitu Puskesmas Pajangan.

Peneliti melakukan studi pendahuluan 2 Februari 2016 dengan melihat data sekunder, Puskesmas Pundong Terakreditasi Madya pada bulan November 2016, di dapatkan hasil penilaian internal indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan Desember, Puskesmas Pundong mendapatkan nilai sebesar 3,026 dengan IKM konversi sebesar 75,67. Hasil tersebut dalam nilai mutu pelayanan kategori B, atau berpredikat B (baik).

Dari hasil data tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas di Kabupaten Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang menentukan kemana suatu penelitian diarahkan. Berdasarkan peninjauan latar belakang maka penulis merumuskan sebagai berikut : “Apakah ada hubungan Akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Bantul?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan status Akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas di kabupaten Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas Jetis I
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas Pundong.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas Pleret.

d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di puskesmas Pajangan.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi puskesmas.

Di harapkan penelitian ini dapat memberi masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti tentang akreditasi Puskesmas dan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Untuk keaslian Penelitian ini peneliti mengambil referensi dari penelitian sebelumnya yaitu :

1. Indrianti retno dwi (2010),” Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gunungpati Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji T, dan analisis regresi berganda. Sampel yang di gunakan berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini 1819 pasien. Hasil penelitian di dapatkan bahwa dengan menggunakan metode regresi berganda dapat di simpulkan bahwa variable bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,003 < 0,05$. Sedangkan kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,440 > 0,05$. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,164 < 0,05$. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak

signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,339 > 0,05$. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar $0,623 > 0,05$. Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan *F* hitung sebesar 11,186 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,34 yang berarti 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama. Persamaannya pada penelitian ini adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan variabel terikatnya kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya variabel bebasnya yaitu tingkat kualitas jasa pelayanan puskesmas serta metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

2. Rustam Effendi (2013), "Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Towa Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Metode penarikan sampel adalah *accidental sampling*. Sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Melalui penelitian ini, sebaiknya pihak puskesmas lebih meningkatkan kenyamanan pada bagian kondisi ruang tunggu yang masih agak berdesakan, kebersihan dan kelengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang masih kurang baik, puskesmas harus lebih meningkatkan ketepatan waktu karena masih ada pasien yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit serta puskesmas harus lebih meningkatkan hubungan tenaga kesehatan dengan pasien. Persamaannya dengan penelitian

ini ada variable terikatnya kepuasan pasien serta metode yang di gunakan adalah metode pendekatan kuantitatif, sedangkan perbedaannya variable bebasnya yaitu mutu pelayanan serta metode penarikan sampel adalah *accidental sampling*.

3. Nurul Rachmania(2013), “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta”.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Metode penarikan sampel adalah Purposive Sampling yaitu 81 pasien. Populasi dalam penelitian ini ada 102 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik yaitu sebanyak 73 orang (90,1%) dan kepuasan pasien juga dalam kategori puas yaitu sebanyak 70 orang (86,4%). Hasil uji statistik Kendall Tau yaitu nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,381 dengan taraf signifikasi $0,000 < 0$ ($\alpha < 0,05$) ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta. Persamaan dengan penelitian ini adalah variable terikat yaitu kepuasan pasien serta metode pendekatan yang di gunakan adalah metode pendekatan kuantitatif, sedangkan perbedaannya metode yang di gunakan adalah *Purposive Sampling*.