

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah Pusat Pelayanan Kesehatan (Puskesmas). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes, 2013)

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan Puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif (Nursalam, 2011). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu Puskesmas ingin tetap hidup dan berkembang (Yamit, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Widayatun, 2009). Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memosisikan produk jasa pelayanan kesehatan di mata pasien. Pasien yang merasa tidak puas akan mencari jasa pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Otani *et all*, 2009).

Hasil wawancara pada tanggal 18 Juni 2016 di Puskesmas Banguntapan II terhadap 10 pasien di tempat pendaftaran pasien (TPP) didapatkan data bahwa 5 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, 2 pasien mengatakan pelayanannya kurang memuaskan, dan 3 pasien mengatakan pelayanannya biasa saja. Satu pasien yang mengatakan kurang memuaskan dikarenakan kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas, sehingga membuat pasien harus menunggu terlalu lama padahal pasien harus segera ditangani karena sedang sakit, sedangkan 1 pasien lain mengatakan fasilitas kurang memadai seperti ruang tunggu yang sangat panas padahal pasiennya banyak sekali. Sedangkan berdasarkan keterangan yang diperoleh dari petugas Puskesmas Banguntapan II, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banguntapan II dari bulan Januari 2016 sampai Juni 2016 sebesar 73,494% yang termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan data di atas mengenai kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul, maka peneliti ingin meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di TPP Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di TPP Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas TPP rawat jalan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

b. Bagi Petugas TPP

Petugas TPP diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan TPP dengan mengikuti pelatihan terkait kepuasan pasien

c. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan kemampuan petugas TPP dalam meningkatkan kepuasan pasien.

d. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Thomasoleng dan Asfawi (2013) melakukan penelitian tentang “Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien jamkesmas terhadap pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan observasi dan wawancara, dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa alur dan prosedur pendaftaran pasien jamkesmas di TPPRJ sudah sesuai dengan protap yang ada, tetapi tempat informasi untuk melengkapi persyaratan tidak efektif,

karena berada di samping pintu masuk. Banyak pasien yang tidak mengetahui tempat informasi tersebut. Pemberitahuan persyaratan yang ada di tempat pendaftaran Rumah Sakit Tugurejo Semarang hanya fotokopi kartu jamkesmas, fotokopi KTP, fotokopi KK, surat rujukan dari puskesmas, surat pengantar kelurahan dan kecamatan (jika ada perbedaan data identitas). Hasil wawancara melalui kuisioner, ketidakpuasan yang paling tinggi adalah keramahan petugas 53.3%, sedangkan kepuasan yang paling tinggi adalah ketepatan jawaban yang diberikan oleh petugas 70,7%. Dari hasil rekapitulasi *checklist*, pasien yang merasa puas dengan pelayanan petugas yaitu 33 pasien atau 33,2 % dan yang tidak puas sebanyak 66 pasien atau 66,8 %. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tujuan penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel penelitian, desain penelitian, teknik analisis data, dan teknik pengambilan sampel.

2. Ulinuha, F. E. (2013) melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di URJ RS Permata Medika Semarang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan kuesioner, dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa 56,56% responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (reliability), 54,54% responden puas dokter dan

perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap dan responden tidak puas sebanyak 10,10% dalam aspek prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (responsiveness), 51,51% responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan dan responden tidak puas sebesar 14,14% dalam aspek kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (assurance), 56,56% responden puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (emphaty), 58,58% pasien puas terhadap kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan (tangibles). Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel penelitian dan desain penelitian.

3. Ernawati D. dan Zulfiana S. (2013) melakukan penelitian tentang “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif menggunakan kuesioner, dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan terhadap kompetensi petugas tertinggi yaitu kemampuan petugas dan ketidakpuasan tertinggi pada penampilan petugas. Akses dalam pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi yaitu jarak tidak terlalu jauh dan ketidakpuasan tertinggi pada lokasi tidak strategis. Hubungan antar manusia, tingkat kepuasan yaitu kesopanan petugas dan ketidakpuasan petugas yaitu kesabaran petugas. Kenyamanan dan kenikmatan,

kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk dan ketidakpuasan pasien terletak pada fasilitas pendaftaran. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada sampel penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel penelitian, desain penelitian, teknik analisis data, dan tujuan penelitian.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA