

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan pada tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotive, preventif, yang dilakukan mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerja Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas bertujuan untuk mewujudkan suatu perilaku sehat yang meliputi kesadaran, keinginan dan kemampuan hidup sehat, yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu derajat kesehatan yang optimal baik individu, kelompok dan masyarakat (Kemenkes, No 75, 2014). Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), puskesmas adalah unit organisasi bersifat fungsional dan unit layanan yang bekerja secara professional dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya di Indonesia (Kemenkes RI, 2019).

Menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka tahun 2022, fasilitas kesehatan di Puskesmas Leuwimunding dalam Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) merupakan suatu upaya untuk melakukan penilaian hasil kerja/prestasi puskesmas di Kabupaten Majalengka. Hasil dari monitoring dan evaluasi kegiatan penilaian kinerja puskesmas (PKP) sebagai berikut:

Puskesmas Leuwimunding terdapat di urutan 14 dari 32 puskesmas di Kabupaten Majalengka dengan cakupan kriteria : pelayanan baik, manajemen sedang. Puskesmas leuwimunding masuk dalam kelompok II, sedang. Melalui pelaksanaan survei oleh Tim Pembinaan *Cluster* Binaan (TPCB) dilakukan secara bersama oleh program Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, analisa dan verifikasi data terkait cakupan pelayanan kesehatan dan manajemen puskesmas. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah Puskesmas Leuwimunding mendapatkan hasil kurang, hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya pembinaan lebih lanjut terkait fasilitas, pelayanan dan manajemen di Puskesmas Leuwimunding.

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya salah satu harapan pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, pelayanan kesehatan bergantung pada kepuasan pasien (Meriem, 2023). Puskesmas harus memikirkan lebih jauh tentang pentingnya program pelayanan kesehatan melalui kualitas pelayanan dan harus memperhatikan atau mengedepankan orientasi untuk melayani (*customer service*) yang dapat memuaskan pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah keteraturan, keistimewaan, kode etik, kesesuaian, estetika (Anisa, 2017). Pelayanan Kesehatan pasien sangat penting dan dapat digunakan sebagai faktor salah satunya adalah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Imam, 2022). Hak dan investasi kesehatan semua warga negara menjadi sistem

yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat diperlukan untuk menjamin kesehatan yang memadai.

Pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai penyedia pelayanan kesehatan yaitu persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan pasien sebagai penerima layanan kesehatan dan masyarakat sangat menginginkan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, aman, berkualitas, merata, dan tidak diskriminatif. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan terhadap puskesmas harus menyediakan tenaga medis yang berkualitas, jenis layanan yang dibutuhkan, kelayakan bangunan, dan perlengkapan (Irza, 2021).

Setelah dilakukan studi pendahuluan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas Leuwimunding angka kunjungan pasien dalam penelitian ini yaitu 32.964 diantaranya 12095 laki-laki dan 20896 perempuan terdaftar berobat di wilayah kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka pada tahun 2023. Pada tanggal 28 Maret 2024 ada 5 responden mengatakan melalui wawancara mengenai tingkat kepuasan dan pelayanan kesehatan diperoleh 3 pasien mengatakan tidak puas pada pelayanan puskesmas karena pelayanan kurang optimal, membutuhkan waktu lama menunggu dokter bersikap tidak ramah 2 pasien mengatakan puas karena petugas rapih, fasilitas ruangan bersih dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar atau registrasi.

Berdasarkan fenomena ringkasan ulasan google terkait penilaian secara online puskesmas leuwimunding mendapatkan rating 2,4 bintang, terdapat

ulasan positif namun cenderung lebih banyak ulasan negatifnya. Dampak dari ulasan rating yang kecil membuat kunjungan pasien ke puskesmas leuwimunding jadi berkurang. Untuk mengetahui penurunannya saya mengambil dari data bulan januari sampe juli 2024 sesuai dengan berjalannya bulan dan data yang diberi dari Puskesmas Leuwimunding dari januari sampe juli 2023 Data penurunan ini saya ambil dari 7 bulan sesuai dengan data yang diberi oleh pihak puskesmas leuwimunding. Adapun untuk datanya, pada tahun 2023 sebanyak 14.698 pasien yang datang ke puskesmas leuwimunding dengan jumlah laki laki 5.421 dan perempuan sebanyak 9.277 dengan jumlah kunjungan perhari sekitar 69 orang lalu untuk tahun 2024 jumlah kunjungan sekitar 12.284 dengan jumlah laki laki sekitar 5.195 dan perempuan sebanyak 7.089 dengan jumlah kunjungan perhari sekitar 58 orang, jadi ada penurunan kunjungan dari bulan januari sampai juli 2023 dengan januari sampai juli 2024, sekitar 11 orang perhari nya, atau 345 perbulannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan , peneliti berniat untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Leuwimunding. Peneliti ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang harus dipertahankan dan ditingkat oleh UPTD Puskesmas Leuwimunding tahun 2023-2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas , maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:
“ Apakah Ada Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka tahun 2023-2024 “ ?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka tahun 2023-2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka tahun 2023-2024.
- 2) Untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka tahun 2023-2024.
- 3) Untuk menganalisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka tahun 2023-2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat berguna memberikan informasi tentang Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1) Bagi Pasien

Pasien diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan mutu dalam kepuasan pelayanan kesehatan.

2) Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada UPT Puskemas Leuwimunding Kabupaten Majalengka mengenai tingkat kepuasan dalam pelayan kesehatan pada pasien. Penelitian ini juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kesehatan untuk kepuasan bagi pihak puskesmas.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai informasi atau referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian terkait Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan Puskesmas dan mengganti kuesioner ka

1.5 Keaslian Penelitian

- 1) Amalia.2022.Hubungan Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas

Metode : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik, dengan desain *cross sectional* .Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 77 responden . Menggunakan *uji spearman rank* (rho).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas didapatkan hasil dari harapan atau pengalaman yang menggambarkan kepuasan pasien sebanyak 45 responden (58,4%) pasien merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan 32 reponden 32 responden (41,6%) pasien tidak puas.Faktor yang mempengaruhinya adalah merasa belum terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi kinerja petugas maupun fasilitas yang tersedia.

Perbedaan : Perbedaan dari penelitian ini terletak pada jumlah sampel lalu variabel yang digunakan variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen tingkat kepuasan.

Persamaan : Persamaan dari peneliti ini menggunakan metode kuantitatif dengan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional* lalu teknik non-random (*non-probability*) sampling. Menggunakan *uji spearman rank* (rho).

- 2) Taufik Rohman .2022.Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di puskesmas Haurgelis Kabupaten Indramayu

Metode : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasi, dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 131 responden. Pengambilan sampel yang digunakan pada peneliti ini yaitu teknik purposive sampling .Menggunakan *uji spearman rank* (ρ).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas didapatkan hasil dari harapan atau pengalaman yang menggambarkan kepuasan pasien sebanyak 93 responden (71%) pasien merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan 38 responden (29%) pasien tidak puas. Faktor yang mempengaruhi adalah peralatan , sarana dan prasarana.

Perbedaan : Perbedaan dari penelitian ini terletak pada jumlah sampel lalu variabel independent mutu pelayanan dan variabel dependen kepuasan pasien.

Persamaan : Persamaan dari peneliti ini menggunakan metode kuantitatif dengan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional* lalu teknik purposive sampling dan menggunakan *uji spearman rank* (ρ).

- 3) Hana Rosiana Ulfah .2020.Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sidorejo Kidul.Stikes Estu Utomo.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasi, dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 54 responden. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *consecutive sampling*. Menggunakan *uji spearman rank* (rho).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas didapatkan hasil dari harapan atau pengalaman yang menggambarkan kepuasan pasien sebanyak 24 responden (51.06%) pasien merasa cukup puas lalu merasa puas sebanyak 15 reponden (31,91%) dan merasa puas dan merasa kurang puas sebanyak 15 responden (17.02%) tidak puas. Faktor yang mempengaruhi adanya kelengkapan fasilitas dan juga sikap layanan yang diberikan kurang.

Perbedaan : Perbedaan dari penelitian ini terletak jumlah sampel , lalu variabel yang digunakan variabel independent kualitas pelayanan lalu variabel deponden kepuasan pasien dan teknik *consecutive sampling*.

Persamaan : Persamaan dari peneliti ini menggunakan metode kuantitaif dengan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan *uji spearman rank* (rho).