

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyebutkan bahwasanya peningkatan kesadaran, pencegahan penyakit, dan merupakan tujuan dari pembangunan kesehatan. Sebagai bentuk dari investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Hal penting yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan bagi masyarakat yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas dari pelayan kesehatan tentunya akan berpengaruh terhadap tingkatan derajat kesehatan masyarakat sehingga menjadi masyarakat yang sehat.

Pelayanan kesehatan (dalam Effendi, 2020) merupakan upaya kesehatan yang diberikan secara perseorangan atau kelompok dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perorangan maupun perkelompok. Untuk mewujudkannya pelayanan kesehatan harus optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu indikator utama yang menjadi tolak ukur mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan cara mengevaluasi mengenai tingkat kepuasan dari pengguna layanan, khususnya masyarakat yang berkunjung ke puskesmas. Sedangkan pelayanan kesehatan menurut Jalius *et al.*, (2022) adalah suatu upaya atau kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis baik oleh pemerintah

atau masyarakat dalam rangka meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat.

Namun untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat yakni memuaskan, sampai dengan saat ini masih merupakan masalah yang belum dapat diselesaikan, disebabkan karena kualitas dari pelayanan kesehatan masih belum bisa dikatakan baik. Puskesmas merupakan pusat layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah disetiap kecamatan di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor. 43 Tahun 2019, pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah penyelenggara pelayanan kesehatan primer yang berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat dan kesehatan individu, dengan fokus utama adalah upaya promotif dan pencegahan di lingkungan tempat kerjanya. Puskesmas merupakan unit teknis kesehatan yang berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, puskesmas diharapkan memberikan layanan yang melibatkan aspek preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan masyarakat maupun individu. Selain itu, peran Puskesmas juga sangat penting dalam mencapai kesuksesan dalam upaya pembangunan kesehatan setiap tahunnya.

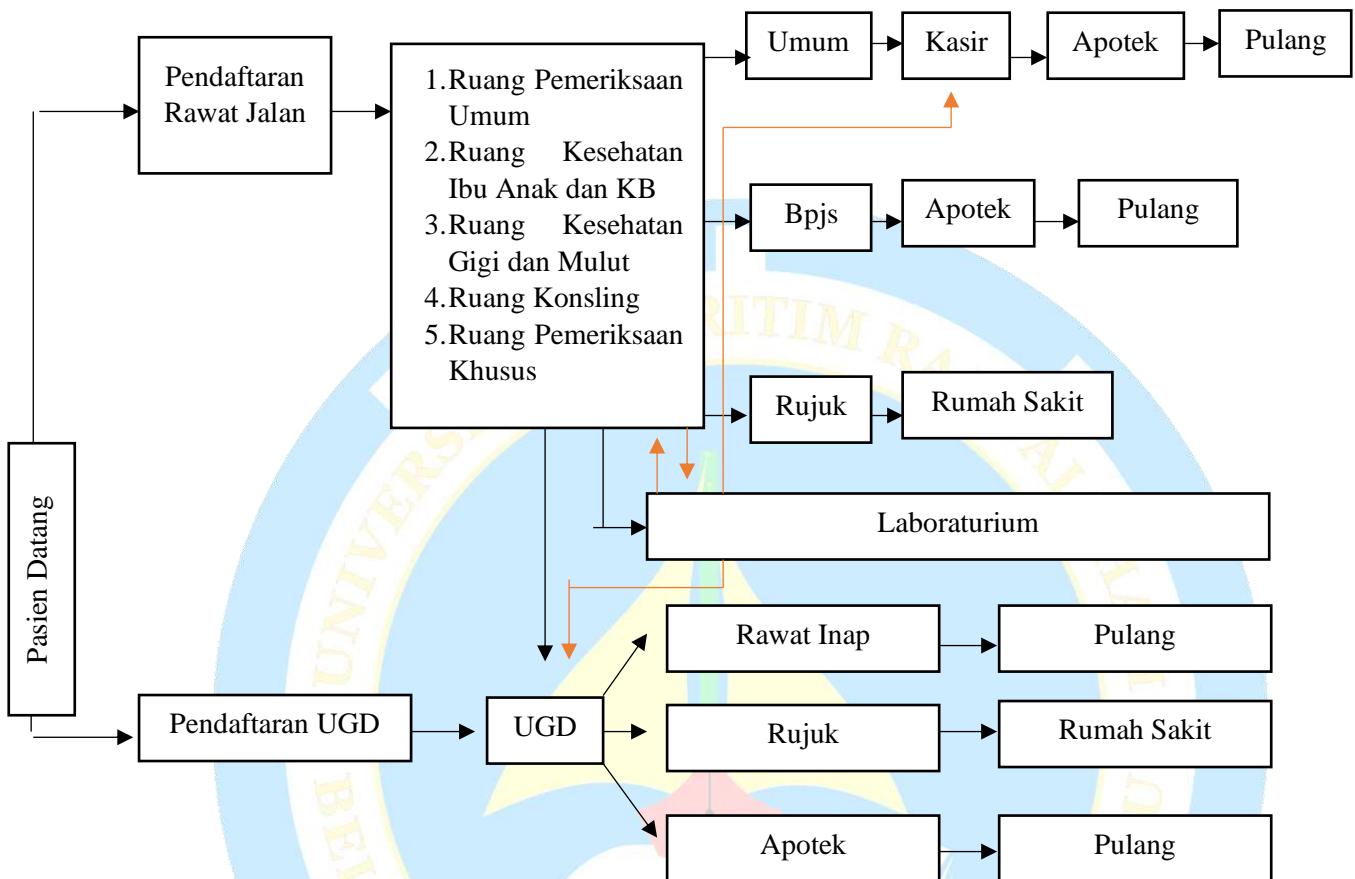
Salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan adalah mutu pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek penyembuhan penyakit, melainkan juga mencakup faktor-faktor lain yang mendorong perbaikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, seperti komunikasi yang efektif, penyediaan informasi yang memadai, sikap sopan,

ketepatan waktu, responsif, serta ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai di Puskesmas.

Kualitas pelayanan menurut Supranto 2006 (dalam Hayaza, 2019) tidak dapat dipisahkan dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan dapat memberi rasa puas pada masyarakat sebagai pasien. Dimensi kualitas adalah “*tangibles*” (penampilan luar), “*reliability*” (kehandalan), “*responsiveness*” (daya tanggap), “*assurance*” (jaminan) dan “*empathy*” (empati). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi ketika keinginan pasien terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan juga diartikan sebagai suatu bentuk pengalaman konsumen yang selalu membekas di benak konsumen dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam melakukan pengobatan dan pembelian obat kembali di puskesmas tersebut.

Puskesmas Midai berlokasi di Jalan Tanjung Selamat, Kelurahan Sabang Barat, Kecamatan Midai, Kabupaten Natuna. Kecamatan Midai ini sendiri memiliki wilayah yang terbagi menjadi 2 desa yaitu Desa Sebelat, Desa Air Putih dan 1 kelurahan yaitu kelurahan Sabang Barat dengan jumlah penduduk yakni 3.558 orang. Puskesmas Midai ini adalah sebuah puskesmas yang terakreditasi B dan dengan jumlah keseluruhan pegawainya yaitu 67 orang.

Gambar 1.1 SOP Alur Pelayanan Puskesmas Midai



Sumber : Puskesmas Midai, 2024

Berdasarkan gambar 1.1 diatas alur pelayanan di puskesmas Midai mulai pasien datang lalu mendaftar diri ke loket pendaftaran, lanjut pasien menunggu panggilan pemeriksaan, kemudian pasien dipanggil berdasarkan jenis pelayanan yang dibutuhkan misalnya ruang pemeriksaan umum (poli umum), selanjutnya pasien akan di kasih 3 pilihan yaitu umum, BPJS, dan rujuk. Setelah pasien diperiksa lanjut pasien akan di arahkan apotik apabila pasien pengguna BPJS,

sedangkan pasien umum akan diarahkan ke kasir terlebih dahulu baru ke apotik. Berikutnya pasien akan dirujuk jika diperlukan dan terakhir pasien pulang.

Untuk melihat daftar jumlah pasien selama tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 1.1 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Pasien Puskesmas Tahun 2023

Jenis Pelayanan			
Poli Umum	Poli Gigi	KIA dan KB	Rawat Inap
2800	417	536	67
Total : 3820			

Sumber : Puskesmas Midai, 2023

Data di atas menunjukkan berbagai jenis pelayanan yang diberikan di Puskesmas Midai. Adapun jumlah pasien di tahun 2023 yang mendapatkan pelayanan di Poli Umum yaitu sebanyak 2800 pasien. Poli Umum ini menjadi pelayanan dengan jumlah pasien terbanyak dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Selanjutnya untuk jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli Gigi yaitu ada 417 pasien. Dimana pelayanan ini melayani masalah-masalah terkait kesehatan gigi dan mulut. Berikutnya untuk jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan KB (Keluarga Berencana) yaitu 536 pasien. Pelayanan ini meliputi layanan terkait kehamilan, persalinan, nifas, dan program keluarga berencana. Terakhir untuk jumlah pasien yang menjalani Rawat Inap di Puskesmas Midai yaitu 67 pasien. Pasien Rawat Inap biasanya adalah pasien dengan kondisi yang membutuhkan perawatan dan observasi lebih lanjut. Jumlah keseluruhan pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Midai di tahun 2023 yaitu ada sebanyak 3820 pasien. Dari data ini, dapat

dilihat bahwa Poli Umum menjadi pelayanan dengan jumlah pasien terbanyak, diikuti oleh Poli KIA dan KB, Poli Gigi, dan terakhir Rawat Inap. Data ini dapat memberikan gambaran tentang tingkat penggunaan dan kebutuhan pelayanan di Puskesmas Midai.

Berdasarkan pra penelitian dengan melakukan observasi dan wawancara (6 Januari 2024) dengan salah satu dokter di puskesmas Midai, puskesmas telah memberikan layanan kepada masyarakat sebagaimana semestinya. Namun puskesmas Midai sampai saat ini belum pernah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, setiap instansi penyelenggara layanan publik diharuskan melakukan *survey* kepuasan minimal satu tahun sekali. Untuk mencapai tujuan dari puskesmas sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu harus dilakukan *survey* kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan yakni dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan.

Puskesmas Midai menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti :

1. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum dan dokter gigi hanya ada 1 orang, sedangkan dalam Permenkes No 75

tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat yang mana standar ketenagaan puskesmas untuk dokter umum itu 3 dan dokter gigi 2 orang.

2. Untuk kecepatan dalam memberikan pelayanan masih kurang sebab menurut salah seorang pasien yang berada di puskesmas merasa kurang puas karena beliau di janjikan untuk melakukan pengecekan dan pelepasan infus jam 9 pagi namun nyatanya jam 12 siang baru dilakukan (sumber : Pasien 2 Januari 2024).
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, disini terlihat bahwa ruang tunggu pasien dan keluarga pasien kurang memadai lebih kurang 8 kursi keseluruhan yang terbagi menjadi beberapa kursi panjang yang mana kursi panjang tersebut hanya muat 3-4 orang saja dan kursi tersebut masih ada yang terbuat dari kayu dan itupun sudah goyang sehingga membuat pengunjung dari pasien merasa tidak nyaman. Selain itu kurangnya jumlah peralatan medis seperti tabung oksigen yang mana masih sering terjadi kekurangan suplai oksigen yang mengharuskan pasien di rujuk ke Natuna, serta ranjang tempat tidur pasien yang kurang enak untuk ditempati sehingga pasien merasa kurang nyaman.

Perlunya dilakukan *survey* kepuasan masyarakat terhadap puskesmas Midai guna untuk melihat persepsi dari masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan yang di dapatkan. *Survey* kepuasan masyarakat sangatlah penting untuk dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut serta evaluasi mengenai layanan kesehatan yang telah diberikan selama ini. Melalui *Survey* kepuasan masyarakat ini di harapkan dapat memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang sesuai sehingga bisa dijadikan

sebagai landasan kebijakan dalam menetapkan objek serta sasaran untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Midai Kabupaten Natuna untuk mendapatkan kepastian dan jawaban yang relevan. Apakah harapan pelayanan pada Puskesmas Midai berbanding lurus dengan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pasien atau malah sebaliknya dan apakah akreditasi sudah memberikan dampak terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna Tahun 2023.**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pokok-pokok masalah yang akan diteliti dalam penelitian, berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas Kecamatan Midai ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan fokus dari penelitian atau hal yang ingin dicapai, berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas Kecamatan Midai Kabupaten Natuna.

1.4. Manfaat Penelitian

Keberhasilan sebuah penelitian ketika memberi manfaat jangka pendek atau panjang dalam kehidupan bermasyarakat. Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terkait pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan refensi dan data untuk penelitian-penelitian berikutnya. Terkhusus pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas terkait pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemerintah mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu di evaluasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas
3. Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam hal menambah pengetahuan yang dimiliki tentang kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan serta kepuasannya.