

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, dokter keluarga, klinik, rumah sakit, dan lain-lain, mendukung pelayanan kesehatan di Indonesia. Fasilitas-fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan standar kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2009), pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat. Tujuan pelayanan kesehatan dapat dicapai melalui fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (Maulana, 2013).

Pelayanan kesehatan, sebagaimana didefinisikan oleh Levey dan Lomba dalam Mamik (2014: 123), adalah setiap upaya individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat. Menurut Asrul Aswar dalam Mamik (2014: 123), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat, atau kelompok..(SHELEMO, 2023)

Berdasarkan definisi di atas Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kondisi kesehatan individu, masyarakat, atau kelompok. Pelayanan ini mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mencegah penyakit, memberikan pengobatan, serta memberikan perawatan yang diperlukan agar seseorang dapat kembali sehat atau mengelola kondisi kesehatan yang ada.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. (Riyadi 2018 :50).

Namun, tercapainya tujuan-tujuan tersebut sangat bergantung pada tingkat **kepuasan masyarakat** terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem kesehatan yang ada. Jika masyarakat menerima pelayanan berkualitas yang memuaskan, maka tingkat kesehatan masyarakat secara keseluruhan cenderung meningkat, serta lebih mudah untuk mencapai tujuan-tujuan kesehatan yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi publik tercermin dalam kepuasan publik. Persepsi terhadap kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan publik. Pelayanan publik yang ditawarkan berdampak pada tingkat kepuasan publik.

Kotler dan Keller (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi yang dialami seseorang ketika membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, baik sebagai perasaan senang maupun kecewa. Tjiptono (2017) menegaskan bahwa komponen krusial dari teori dan praktik pemasaran kontemporer adalah kebahagiaan klien.(Murtini & Puspaningtyas, 2023). “Makna” Mengingat keduanya bertujuan untuk memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan, kepuasan pasien dan pelanggan hampir identik. Kepuasan pelanggan, menurut Kottler (1994), didefinisikan sebagai penilaian pascapembelian di mana alternatif yang dipilih setidaknya sama baik atau lebih baik daripada harapan pelanggan. Jika pembeli puas dengan hasilnya, maka pelanggan merasa puas. Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan puas atau tidak puas pelanggan setelah membandingkan harapan mereka dengan persepsi kinerja suatu produk (hasil).(Reditio, 2014)

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap suatu layanan atau produk yang diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan masyarakat mengacu pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien atau masyarakat. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, keterjangkauan biaya, sikap tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan sangat penting karena dapat mencerminkan seberapa efektif dan efisien sistem pelayanan kesehatan

bekerja. Pendapat atau reaksi publik terhadap sejumlah faktor, seperti tingkat kepuasan terhadap cara penanganan keluhan dan kualitas layanan lain yang ditawarkan, dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien, yang merupakan kesenjangan antara harapan anggota dan layanan aktual yang diperoleh, merupakan tujuan penting untuk mencapai profitabilitas jangka panjang.

Salah satu elemen kunci yang memengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Pasien yang puas dengan layanan yang mereka terima akan terus menggunakan layanan tersebut, menjadikannya aset yang berharga. Namun, jika mereka tidak puas, mereka akan membicarakan pengalaman negatif mereka dua kali lebih sering. Imbalo S. Pohan (2015: 156) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai tingkat emosi yang dihasilkan dari pelaksanaan layanan medis yang diterima pasien setelah membandingkannya dengan harapan mereka. (Engkus, 2019)

Kepuasan pasien secara umum dapat dijelaskan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien dan pengalaman yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan. Kepuasan ini dapat diukur dari berbagai segi, yang mencakup aspek teknis dan emosional dalam pelayanan. Beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

Bagian proses pelayanan, yaitu proses yang jelas dan efisien : kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses pelayanan diatur, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga sampai ke dokter atau perawat/bidan yang menangani. Kepuasan: Pasien merasa puas jika pendaftaran cepat, antrean

teratur, dan waktu tunggu minimal. Ketidakpuasan: Pasien merasa frustrasi jika prosedur yang rumit atau waktu tunggu yang lama membuat mereka merasa kecewa.

Segi kualitas tenaga kesehatan, yaitu kompetensi dan sikap tenaga kesehatan : tenaga medis yang profesional, kompeten, dan memiliki sikap empati terhadap pasien yang memberikan kontribusi besar pada kepuasan. Pasien menginginkan layanan yang baik. Kepuasan: Pasien merasa puas ketika tenaga medis memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi kesehatannya, menjawab pertanyaan dengan sabar, dan menunjukkan empati serta perhatian terhadap kekhawatiran yang dialami pasien. Selain itu, pasien juga merasa puas karena tenaga medis memberikan waktu yang cukup untuk melakukan pemeriksaan yang teliti dan memastikan bahwa pasien merasa nyaman selama proses perawatan, serta menunjukan sikap profesional dan ramah.. Ketidakpuasan: Pasien merasa kecewa jika tenaga medis terburu-buru, tidak memberikan penjelasan yang jelas tentang kondisi atau pengobatan, atau tidak mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian. Pasien juga merasa tidak termotivasi jika tenaga medis tampak tidak peduli atau tidak memiliki sikap empati, serta jika proses pemeriksaan atau perawatan terasa terburu-buru tanpa perhatian yang cukup pada kebutuhan atau kekhawatiran pasien.

Segi fasilitas dan infrastruktur, yaitu kebersihan dan kenyamanan fasilitas: kepuasan pasien dipengaruhi oleh kondisi fisik fasilitas seperti ruang tunggu yang bersih, toilet yang terawat, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai. Kepuasan: Pasien merasa puas jika ruang tunggu di Puskesmas

bersih, rapi, dan nyaman, dengan tempat duduk yang memadai serta suhu ruangan yang sejuk. Selain itu, pasien merasa bersyukur ketika toilet selalu terjaga kebersihannya dan tersedia perlengkapan seperti sabun, tisu, dan tempat sampah yang cukup. Ketersediaan fasilitas lain yang mendukung kenyamanan, seperti area parkir yang luas dan aman, serta peralatan medis yang terawat dengan baik, juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan pasien. Ketidakpuasan: Pasien merasa tidak puas jika fasilitas terlihat kumuh, penuh kotor, atau peralatan tidak berfungsi dengan baik.

Bagian waktu pelayanan, yaitu kecepatan dan efisiensi : waktu pelayanan yang cepat namun tetap memberikan kualitas yang baik sangat penting dalam menciptakan kepuasan Pasien. Kepuasan: Pasien merasa puas jika mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan atau pengambilan obat. Ketidakpuasan: Pasien merasa kecewa jika waktu tunggu yang lama mengganggu aktivitas mereka, terutama jika tidak ada informasi yang jelas mengenai waktu tunggu.

Ketentuan biaya dan aksesibilitas, yaitu biaya yang terjangkau dan jelas: kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh biaya layanan yang terjangkau dan transparan terhadap Pasien. Kepuasan: Pasien merasa puas jika biaya layanan sesuai dengan kemampuan mereka dan tidak ada biaya tersembunyi. Ketidakpuasan: Pasien merasa tidak puas jika mereka merasa biaya terlalu mahal atau tidak ada kejelasan mengenai biaya yang harus dibayar.

Segi komunikasi dan edukasi, yaitu informasi yang jelas dan mudah dipahami: Pasien merasa lebih puas jika mendapatkan informasi yang jelas

dan mudah dipahami tentang kondisi kesehatan mereka serta cara pengobatannya. Komunikasi yang terbuka antara pasien dan tenaga medis.

Kepuasan: Pasien merasa puas jika mereka mendapatkan penjelasan yang mudah dipahami tentang penyakit atau pengobatan yang diterima.

Ketidakpuasan: Pasien merasa frustrasi jika informasi yang diberikan tidak lengkap atau sulit dipahami.

Segi pengelolaan keluhan dan masukan, yaitu tanggap terhadap keluhan pasien: Sistem yang responsif terhadap keluhan atau masukan dari pasien.

Kepuasan: Pasien merasa puas jika keluhan atau masukan mereka dihargai dan ada perbaikan yang jelas.

Ketidakpuasan: Pasien merasa kecewa jika keluhan mereka tidak dijawab atau tidak direspon.

Segi lingkungan emosional, yaitu kenangan positif dan suasana yang menenangkan: lingkungan yang ramah dan mendukung dapat meningkatkan kenyamanan emosional pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka. Pasien merasa lebih tenang dan dihargai jika suasana di sekitar mereka terasa nyaman, dengan suasana yang tidak terlalu bising, pencahayaan yang cukup, dan dekorasi yang menenangkan. Ketika staf medis dan non-medis menunjukkan sikap ramah dan perhatian, pasien merasa lebih dihargai dan diterima, yang menciptakan kenangan positif selama kunjungan mereka. Suasana yang menenangkan ini juga membantu mengurangi kecemasan pasien, sehingga mereka dapat lebih fokus pada proses pengobatan dan merasa lebih nyaman selama berada di fasilitas kesehatan.

Kepuasan: Pasien merasa puas jika mereka merasa didukung secara emosional

oleh tenaga kesehatan dan lingkungan. Ketidakpuasan: Pasien merasa terabaikan atau tidak dihormati jika tenaga medis tidak menghiraukan pasien.

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah layanannya, pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) mengoordinasikan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan primer, dengan lebih menekankan pada upaya preventif dan promotif. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, pelaksanaan pembangunan kesehatan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang berperilaku sehat, meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mengakses pelayanan kesehatan bermutu, hidup di lingkungan sehat, serta mencapai derajat kesehatan optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. (Mentang et al., 2018).

Puskesmas, sebagai salah satu fasilitas kesehatan utama di Indonesia, memiliki peran penting dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ketika pelayanan yang diberikan oleh puskesmas memenuhi harapan pasien, tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan dan partisipasi mereka dalam menjaga kesehatan dan mengikuti program-program kesehatan yang ada. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap layanan puskesmas dapat menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat dan mengurangi partisipasi mereka dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan wajib diberikan secara bertanggung jawab, aman, bermutu tinggi, egaliter, dan nondiskriminatif. Oleh karena itu, Undang-

Undang Kesehatan mengamanatkan keselamatan pasien sebagai prioritas utama dalam pelayanan kesehatan. Demi melayani kepentingan publik, wajar saja jika pelayanan kesehatan lebih berfokus pada isu-isu sosial dan kemanusiaan. Dalam hal ini, mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dengan harga terjangkau merupakan kepentingan publik.

Permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Kupang Kota adalah masih adanya keluhan masyarakat terkait waktu tunggu pelayanan kesehatan yang melebihi standar, yang dapat berdampak pada tingkat ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, sehingga dapat menghambat partisipasi mereka dalam program-program kesehatan yang diselenggarakan. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, berkualitas, dan merata sesuai amanat Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014.

Sebagai garda terdepan masyarakat, Fasilitas Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sangatlah penting. Puskesmas membutuhkan banyak sumber daya manusia, termasuk perawatan pasien, karena merupakan fasilitas pelayanan kesehatan. Petugas rekam medis adalah petugas yang bertanggung jawab atas pencatatan data, penerimaan pasien baru, dan tugas administratif lainnya. (Kemenkes RI, 2019).

Identitas pasien, riwayat medis, serta perawatan dan prosedur yang telah dijalani semuanya didokumentasikan dalam rekam medis. Untuk meningkatkan standar perawatan di puskesmas, rekam medis sangat penting.

Waktu tunggu yang cepat dan perawatan yang ramah dan nyaman merupakan indikator layanan rekam medis yang baik. (Kemenkes RI, 2008).

Kementerian Kesehatan telah menetapkan kriteria layanan minimal untuk waktu tunggu yang harus dipenuhi oleh semua puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008, yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan di Kabupaten dan Kota, mengatur hal ini. Waktu tunggu sebagai tolok ukur pelayanan kesehatan diatur dalam peraturan ini, terutama di institusi pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas. Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan ditentukan oleh lamanya waktu yang dihabiskan untuk mendaftar di loket, mengantre, dan menunggu dipanggil ke kantor polisi agar dokter, perawat, atau bidan dapat mengambil riwayat medis dan memeriksa mereka. Ada tiga jenis waktu tunggu: pendek (kurang dari 30 menit), sedang (30 hingga 60 menit), dan panjang (lebih dari 90 menit). Durasi layanan rawat jalan minimal di Pusat Kesehatan Masyarakat adalah enam puluh menit. (Kemenkes RI, 2008). (Maharani et al., 2021)

Puskesmas Kupang Kota menetapkan waktu tunggu untuk setiap jenis pelayanan seperti pendaftaran pasien dengan waktu tunggu ≤ 10 menit, poli umum ≤ 60 menit, poli gigi ≤ 60 menit, laboraterium ≤ 60 menit, apotik ≤ 30 menit, poli KIA/KB ≤ 60 menit, imulisasi ≤ 30 menit, poli gizi ≤ 30 menit, ruang tindakan ≤ 60 menit. Berbanding terbalik, realita yang terjadi di puskesmas Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan 30 pasien di Puskesmas Kupang Kota pada tanggal 25 November 2024 , ditemukan adanya

ketidaksesuaian antara waktu tunggu pelayanan yang ditetapkan dengan realita di lapangan. Meskipun Puskesmas telah menetapkan standar waktu tunggu untuk berbagai jenis pelayanan, Namun kenyataannya banyak pasien melaporkan waktu tunggu yang jauh lebih lama. **Pendaftaran:** Pasien mengeluhkan waktu tunggu yang sering kali melebihi 10 menit, terutama saat jam sibuk, dengan beberapa kasus mencapai hingga 15-20 menit. **Poli Umum dan Poli Gigi:** Sebagian besar pasien harus menunggu lebih dari 60 menit sebelum mendapatkan pelayanan, bahkan beberapa menyebut waktu tunggu hingga 65-70 menit. **Laboratorium:** Waktu tunggu di laboratorium sering kali melampaui batas maksimal 60 menit yang telah ditetapkan, dengan laporan mencapai lebih dari 70-75 menit. **Apotek:** Pasien kerap harus menunggu lebih dari 30 menit untuk mendapatkan obat, terutama ketika antrean pasien sedang tinggi. **Poli KIA/KB : melewati waktu tunggu yang di tetapkan 30 menit, tetapi yang di dapat 35-40 menit.** **Imunisasi:** Beberapa pasien melaporkan waktu tunggu hingga 35-40 menit, yang tidak sesuai dengan batas waktu tunggu yang sebenarnya 30 menit yang ditetapkan. **Poli Gizi : sering melampau batas tunggu yang sebenarnya 30 menit menjadi 35- 40 menit.** **Ruang Tindakan:** Waktu tunggu untuk kedua layanan ini juga sering kali melampaui batas yang ditetapkan, dengan beberapa pasien menunggu hingga 75 menit yang sebenarnya hanya 60 menit.

Kepuasan pasien dan standar layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu. Layanan yang memenuhi kebutuhan setiap pengguna layanan dianggap berkualitas tinggi. Di sisi lain, kepuasan adalah evaluasi

kepuasan atau ketidakpuasan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan persepsi kinerja atau layanan. (Valentina 2020).

Tabel 1.1

Daftar Standar Waktu Tunggu Pelayanan di Puskesmas Kupang Kota

Jenis Pelayanan	Standar Waktu tunggu	Realita yang terjadi
Pendaftaran pasien	≤ 10 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 15-20 menit
Poli Umum	≤ 60 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 65-70 menit
Poli gigi	≤ 60 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 65-70 menit
Laboratorium	≤ 60 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 70-75 menit
Apotek	≤ 30 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 35-40 menit
Poli KIA/KB	≤ 30 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 35-40 menit
Imunisasi	≤ 30 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 35-40 menit
Poli gizi	≤ 30 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 35-40 menit
Ruang Tindakan	≤ 60 Menit	Rata-rata waktu tunggu mencapai 75 menit

Sumber : Olahan Penulis 2024

Berdasarkan wawancara dengan 30 pasien yang dilakukan sebagai bagian dari studi pendahuluan, ditemukan adanya rasa tidak puas yang bervariasi terhadap waktu tunggu pada berbagai jenis pelayanan di Puskesmas Kupang Kota. Perbedaan antara standar waktu tunggu dengan realita yang terjadi, yang berkontribusi pada ketidakpuasan pasien. Pasien merasa waktu tunggu pada layanan pendaftaran, pemeriksaan di poli umum dan poli gigi, laboratorium, apotek, poli KIA/KB, imunisasi, poli gizi, dan ruang tindakan cenderung lebih

lama dibandingkan dengan waktu yang diharapkan. Keterlambatan tersebut memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien menyatakan bahwa waktu tunggu yang lebih lama dari standar mengurangi kenyamanan dan efisiensi mereka dalam mengakses layanan kesehatan. Ketidakpuasan ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan untuk memenuhi harapan pasien.

Tujuan Penelitian ini untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota. Berlandaskan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut **“Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kupang Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kupang Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

diharapkan dapat menjadi pijakan untuk memperdalam pemahaman tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memperkuat konsep-konsep dalam manajemen

pelayanan publik serta peningkatan kualitas layanan kesehatan di puskesmas.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan untuk survei kepuasan masyarakat sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan Kesehatan yang mereka terima di puskesmas kupang kota. Dan diharapkan dapat mendorong perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Kupang Kota dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan.