

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dalam Pasal 28 H Ayat (1) tersebut memiliki makna setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya.

Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018).

Di Indonesia, jenis pelayanan kesehatan mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masalah kesehatan. Terdapat dua ketentuan yang menetapkan jenis-jenis pelayanan dasar, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat. Jenis-jenis pelayanan kesehatan dasar tersebut memerlukan pelayanan promotif, preventif, skrining, kuratif, dan rehabilitatif yang harus diberikan secara komprehensif dan holistik baik kepada kelompok masyarakat maupun individu, tidak bisa parsial (upaya kesehatan masyarakat (UKM) saja atau upaya kesehatan perorangan (UKP) saja).

Dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap kecamatan. Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Widodo, 2001).

Akan tetapi, banyak sekali paradigma masyarakat yang cenderung menomorduakan puskesmas sehingga banyak yang enggan untuk melakukan pemeriksaan ke puskesmas dan lebih memilih rumah sakit, yang pada akhirnya pemerintah untuk pasien BPJS mengeluarkan peraturan untuk dapat melakukan pemeriksaan ke rumah sakit harus ada surat rujukan dari puskesmas setempat.

Kualitas kesehatan ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien

merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Pengguna jasa layanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya.

Kualitas pelayanan yang ditawarkan haruslah sesuai dengan apa diharapkan pasien sehingga menimbulkan rasa puas terhadap apa yang diberikan oleh puskesmas. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien/pelanggan baru.

Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarumaha (2018) dengan judul kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ridos Medan, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan secara *tangible* (nyata) di Rumah Sakit Ridos masih belum berjalan dengan baik

karena belum sesuai dengan penanganan dalam bidang sumber daya manusianya, Kualitas pelayanan kesehatan secara *reliability* (kepercayaan) di Rumah Sakit Ridos sudah berjalan dengan baik terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap narasumber dan yang menjadi narasumbernya adalah pasien yang berobat di Rumah Sakit Ridos Medan. Kualitas pelayanan kesehatan secara *responsiveness* (ketanggapan) di rumah sakit ridos berjalan cukup baik, namun sedikit memiliki keluhan dari seorang pasien rawat jalan ibu Dafrosa Cipayung dari bentuk ketanggapan pelayanan kesehatan saat menangani ibunya dokter jaga tidak berada ditempat. Kualitas pelayanan kesehatan secara *assurance* (dapat dipertanggung jawabkan) di Rumah Sakit Ridos sudah berjalan dengan baik terlihat dari hasil wawancara dengan narasumber pasien Rumah Sakit Ridos bahwasanya pelayanan yang mereka terima sangat memberi kepercayaan bagi pasien.

Puskesmas Bungursari merupakan salah satu puskesmas di Kota Tasikmalaya. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol, rawat inap dan lainnya. Pelayanan DTP Puskesmas Bungursari juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Tasikmalaya untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan.

Dari hasil survei pendahuluan di puskesmas Bungursari melalui laporan register puskesmas dalam pelayanan rawat inap terjadi penurunan angka pengunjung yang dari tahun 2018 – 2019 pada pasien rawat inap di Puskesmas. Pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 960 orang. Sedangkan tahun 2019, jumlah kunjungan pasien pada instalasi medik rawat inap mengalami penurunan menjadi 360 orang serta pada bulan tahun 2020 tercatat hanya sebesar 330 orang.

Angka penurunan ini salah satunya dikarenakan pandemik covid 19 dan juga mutu pelayanan yang juga menjadi salah satu penurunan. Sehingga pada saat pandemik pelayanan yang dilakukan oleh Puskemas menurun. Atas dasar latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap Puskesmas Bungursari.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap Puskesmas Bungursari.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap Puskesmas Bungursari.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran *tangible* (berwujud) dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap Puskesmas Bungursari
- b. Mengetahui gambaran *emphaty* (empati) dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap Puskesmas Bungursari
- c. Mengetahui gambaran *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap Puskesmas Bungursari
- d. Mengetahui gambaran *responsiveness* (cepat tanggap) dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap Puskesmas Bungursari
- e. Mengetahui gambaran *assurance* (jaminan) dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap Puskesmas Bungursari

## D. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Lingkup Masalah

Masalah pada mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Bungursari

### 2. Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

### 3. Lingkup Keilmuan

Bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

### 4. Lingkup Tempat

Lokasi penelitian ini di Puskesmas Bungursari Kota Tasikmalaya

### 5. Lingkup Sasaran

Kepala Puskesmas, pasien rawat inap, penanggungjawab mutu layanan kesehatan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta mendapatkan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi.

##### 2. Bagi Puskesmas Bungursari

Menjadi bahan acuan dalam kegiatan mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

##### 3. Bagi Peneliti Lain

Berguna sebagai referensi bahan penelitian dan hasil penelitian ini dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya