

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu ruang lingkup yang paling mendasar adalah kesehatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Semua jenis pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan instansi pemerintah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit dengan tujuan tercapainya derajat kesehatan masyarakat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik untuk pelayanan kesehatan adalah Puskesmas (Azwar, 1994).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas sering dijadikan sebagai ujung tombak pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Hal ini dikarenakan puskesmas memiliki pelayanan kesehatan yang komprehensif, yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Salah satu prinsip pelayanan puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan dijangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.

Harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan adalah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya 2014).

Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau

perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Pohan, 2007). *Kualitas pelayanan kesehatan merupakan persepsi mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan. Kepuasan yang didapatkan pasien terhadap pelayanan yang pernah diperoleh sebelumnya akan membuat pasien menggunakan kembali sarana pelayanan kesehatan tersebut* (Solikhah, 2008).

Menurut *World Health Organization* (2006) indikator kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas dimensi *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil) dan *safe* (aman). Indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Sanggaligi, Kabupaten Toraja Utara oleh Isak Pasulu, dkk (2020) diperoleh data bahwa indeks kepuasan pasien di Puskesmas tersebut berada dalam kategori puas dengan nilai IKM 82,67% (B = kategori baik) dari 100 responden. Penelitian lain yang telah dilakukan di Puskesmas Tanjung Rejo, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara oleh M. Dwi Setiawan, dkk (2022) diperoleh data bahwa indeks kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut berada dalam kategori puas dengan nilai IKM 77,89 % (B = kategori baik) dari 100 responden.

Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya juga telah melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Kota Tasikmalaya khususnya puskesmas secara rutin setiap 1 tahun sekali dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik” yang terdiri dari 9 unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan kesehatan di 22 puskesmas yang ada di Kota Tasikmalaya, Puskesmas Cilembang menempati posisi kedua dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah yaitu 78,03% setelah Puskesmas Kersanegara dengan nilai IKM 77,77%. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Cilembang ini mengalami penurunan terbanyak dari tahun 2021 sebesar 0,44 dari 78,47% dibandingkan dengan Puskesmas Kersanegara yang mengalami penurunan sebesar 0,41 dari 78,18%. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini masih termasuk dalam kategori baik tetapi jika dilihat dari nilai interval masing-masing unsur pelayanan, Puskesmas Cilembang mempunyai 4 nilai rata-rata unsur pelayanan paling rendah dibandingkan dengan 21 puskesmas yang lain yaitu prosedur pelayanan = 2,99, kecepatan waktu pelayanan = 2,89, produk pelayanan = 3,21 dan perilaku petugas = 2,93. Keempat nilai rata-rata unsur pelayanan ini, satu diantaranya termasuk dalam kategori baik yaitu produk pelayanan, sedangkan

tiga unsur pelayanan lainnya dalam kategori kurang baik yaitu prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan serta perilaku petugas.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya dengan menggunakan instrumen yang berbeda dengan tujuan untuk mengetahui apakah dengan menggunakan instrumen yang berbeda dapat menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*) dengan dimensi kepuasan yang diadopsi dari John E. Ware yaitu *Interpersonal Manner, Technical Quality, Accessibility/Convenience, Finances, Efficacy/Outcomes, Continuity, Physical Environment* dan *Availability*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 dengan metode pengukuran PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*)?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Memperoleh data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 dengan metode pengukuran PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*).

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *interpersonal manner* (perilaku interpersonal)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *technical quality* (kualitas teknis)
- c. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *accessibility/convenience* (akses/kenyamanan)
- d. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *finances* (keuangan/aspek finansial)
- e. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *efficacy/outcomes* (keluaran/hasil yang didapatkan)
- f. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *continuity* (kesinambungan)
- g. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *physical environment* (lingkungan fisik)

- h. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan dimensi *availability* (ketersediaan/tidak sulit didapatkan)
- i. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 berdasarkan total perhitungan secara keseluruhan.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1. Lingkup Masalah**

Masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya tahun 2023 dengan metode pengukuran PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*).

##### **2. Lingkup Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*.

##### **3. Lingkup Keilmuan**

Bidang ilmu yang diterapkan dalam penelitian ini adalah lingkup kesehatan masyarakat khususnya di bidang administrasi dan kebijakan kesehatan.

##### **4. Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya.

##### **5. Lingkup Sasaran**

Sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Puskesmas Cilembang Kota Tasikmalaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (pasien).

## **6. Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Agustus tahun 2023.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

### **2. Bagi Puskesmas Cilembang**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

### **3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk kepentingan pendidikan khususnya lingkup administrasi dan kebijakan kesehatan.

### **4. Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.