

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal penting dan menjadi perhatian di seluruh tingkatan pelayanan kesehatan secara global. Hal ini sesuai dengan komitmen dunia salah satunya mencapai cakupan kesehatan universal atau *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2030 (WHO, 2018). Upaya penguatan pelayanan kesehatan primer (*primary health care*) merupakan salah satu pilar utama dalam agenda transformasi sistem kesehatan nasional melalui sistem akreditasi Puskesmas (Kemenkes RI, 2023).

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014)

Di Indonesia, keluhan pasien yang timbul akibat pemberian pelayanan kesehatan memfokuskan pada bagaimana penyedia layanan menanganinya. Penyedia layanan yang tidak memberikan perhatian yang cukup untuk menangani pengaduan secara efektif dapat membuat pelanggan tidak senang kepada mereka (Rahayuningsih, 2017). Ini menunjukkan bahwa pasien akan

bertambah tidak puas apabila kekecewaan terhadap pelayanan yang telah diberikan tidak ditanggapi oleh penyedia layanan kesehatan. Pelanggan biasanya mengeluh karna ada sesuatu yang salah tetapi mereka juga dapat mengeluh karena harapan yang tidak terpenuhi atau ada gangguan dalam komunikasi (A.A Arnaya dan W. Nirvana, 2021)

Menurut Amilarahmi (2023), permasalahan mutu pelayanan kesehatan saat ini adalah ketidakmampuan Puskesmas dalam peningkatan mutu secara berkesinambungan atau *continuous quality improvement* paska akreditasi Puskesmas. Puskesmas tidak mampu mengimplementasikan standar mutu yang terdapat pada standar akreditasi puskesmas. Pelaksanaan upaya keselamatan pasien puskesmas yang merupakan standar mutu di puskesmas, mengacu kepada standar penilaian akreditasi puskesmas, dan dalam realisasinya masih terdapat hambatan dan kekurangan dalam pemenuhan standar akreditasi, salah satunya upaya keselamatan pasien di Puskesmas.

Penelitian Saputra Muhamad (2020) mengenai identifikasi mutu pelayanan perawatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Lamongan tahun 2020. Didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek sarana prasarana (*tangible*) 58,7% belum puas, 78,3% sudah puas dalam aspek ketanggapan (*responsiveness*), dan sebanyak 95,7% belum puas dengan ketepatan waktu dalam pelayanan (*reliability*)

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Wahyuningsih (2019) mengenai hubungan mutu pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintan tahun 2019. Didapatkan hasil penelitian berupa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *tangible* 51,6%, *emphaty* 54,7%, *reliability* 65,3%, *responsiveness* 56,8%, dan *assurance* 55,8%. Tingkat kepuasan sebagian besar responden sudah merasa puas, namun masih ada kurang dari setengah responden belum merasa puas.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Maameah *et al.* (2022) mengenai gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado didapatkan hasil sebagian besar sudah puas dalam aspek *reliability*. dalam aspek *assurance* masih ada pasien yang meragukan kompetensi dokter dan perawat serta puskesmas yang tidak menjamin akan ada masalah dalam menjalankan tugasnya atau memberikan pelayanan. Aspek *tangible* masih ada pasien yang mengeluh seperti ruang tunggu pasien yang tidak nyaman karena tidak terlalu besar dan seringkali pasien lain tidak mendapatkan tempat duduk karena kurangnya tempat duduk di ruang tunggu. Dalam aspek *emphaty*, sebagian masyarakat mengatakan harus mengantri terlalu lama meskipun sedang sakit. Dari aspek *responsiveness* masyarakat merasa pelayanan masih tidak tepat waktu dan waktu tunggu di ruang rawat jalan lama.

Puskesmas Panumbangan merupakan salah satu dari 36 puskesmas yang ada di Kabupaten Ciamis tepatnya berada di Kecamatan Panumbangan. Berdasarkan hasil data Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis mengenai pencapaian program pelayanan, Puskesmas Panumbangan termasuk kedalam

puskesmas yang mengalami penurunan dalam beberapa program cakupan pelayanannya pada tahun 2023. Misalnya pada tahun 2022 dalam pelayanan kesehatan lingkungan, dari nilai cakupan 87,99 turun menjadi 64,93 pada tahun 2023. Selain itu penurunan penilaian cakupan pelayanan pada pelayanan kesehatan kerja dari 100,00 turun drastis menjadi 66,67.

Berdasarkan laporan tahunan di Puskesmas Panumbangan penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2023 jumlah pasien menurun menjadi 36.666 dari 39.825 pada tahun 2022, didapatkan selisih penurunan pasien sebanyak 3.159 pasien.

Hasil survey awal di Puskesmas Panumbangan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan setiap 6 bulan sekali, yang seharusnya dilakukan setiap akhir bulan di setiap bulannya. Indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Panumbangan mengalami penurunan dari bulan Juni 2023 yang awalnya bernilai 3,57 menjadi 3,53 di bulan Desember 2023. Selain itu dari hasil survey awal berdasarkan keluhan pasien di Puskesmas Panumbangan masih ditemukannya pasien yang mengeluh mengenai kurang kecepatannya waktu dalam memberikan pelayanan, masih ada keluhan proses pendaftaran yang memakan waktu cukup lama, kemampuan petugas yang masih dianggap kurang mampu/kompeten, adanya pasien yang berpendapat mengenai perilaku petugas yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan kualitas sarana prasarana yang masih bisa ditingkatkan lagi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menentukan tujuan sebagai berikut:

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran mutu pelayanan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran penilaian mutu pelayanan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.
- b. Mengetahui gambaran penilaian mutu pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.
- c. Mengetahui gambaran penilaian mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.

- d. Mengetahui gambaran penilaian mutu pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.
- e. Mengetahui gambaran penilaian mutu pelayanan pada dimensi empati (*emphaty*) di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan.

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

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

Lingkup masalah yang akan diteliti yaitu gambaran mutu pelayanan kesehatan di puskesmas panumbangan kecamatan panumbangan ini pada dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

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

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif.

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

Bidang ilmu yang diteliti merupakan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya dibidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

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

Penelitian dilakukan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis.

##### **5. Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Juni tahun 2024.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, pengembangan diri dan kemampuan peneliti dalam mengaplikasikan ilmu metodologi riset terutama yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan.

### **2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan**

Menambah referensi hasil penelitian, terutama yang berhubungan dengan gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan Kecamatan Panumbangan Tahun 2024.

### **3. Bagi Puskesmas Panumbangan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pnumbangan Kecamatan Panumbangan.

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

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan salah satu rujukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya.