

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat, dimana para petugas atau tenaga kesehatan mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan kepuasan tersendiri bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien.

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan

kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Levey dan Loomba, 1973) dalam Azwar (1996: 3).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Endang dalam Mamik (2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan, sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien

terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan aduan pada pihak puskesmas. Aduan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien.

Puskesmas Karangreja terus meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini dikarenakan Puskesmas Karangreja sebenarnya masih dirasa banyak kekurangan dalam hal pelayanan kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya.

Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, seperti pelayanan yang terkesan seadanya kemudian antrian yang menumpuk sehingga membuat pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan. Berikut ini disajikan tingkat kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangreja.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja

No.	Bulan	Pasien Baru	Pasien Lama	Total Pasien
1	Januari	596	866	1462
2	Februari	653	889	1542
3	Maret	811	1211	2022
4	April	868	1306	2174
5	Mei	818	1242	2060
6	Juni	930	1399	2329
7	Juli	488	734	1222
8	Agustus	459	687	1146
9	September	682	1026	1708
10	Oktober	760	1144	1904
11	November	922	1384	2306
12	Desember	1036	1438	2474
TOTAL				22.349

Sumber : Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Karangreja Tahun 2021

Berdasarkan data laporan kunjungan pasien rawat jalan di Tahun 2021 pasien terlihat berfluktuasi, kemudian untuk kunjungan rawat jalan di Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga Tahun 2022

No.	Bulan	Pasien Baru	Pasien Lama	Total Pasien
1	Januari	870	1028	1898
2	Februari	700	871	1571
3	Maret	833	833	1829
4	April	1829	911	1636
5	Mei	925	1003	1928
6	Juni	1105	1214	2319
7	Juli	1183	1200	2383
8	Agustus	1110	1311	2421

No.	Bulan	Pasien Baru	Pasien Lama	Total Pasien
9	September	1240	1545	2785
10	Oktober	1275	1400	2675
11	November	1238	1589	2827
12	Desember	1255	1626	2881
TOTAL				27.153

Sumber : Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Karangreja
Tahun 2022

Dari data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Tahun 2022 juga terlihat berfluktuasi. Hal tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Karangreja. Jumlah kunjungan di atas belum sepenuhnya menggambarkan pilihan masyarakat Kecamatan Karangreja dalam memilih jenis pelayanan kesehatan yang ada mengingat masih ada masyarakat Kecamatan Karangreja yang memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dengan berkunjung ke pelayanan kesehatan yang mempunyai strata lebih baik, seperti Rumah Sakit yang ada di wilayah Kabupaten Purbalingga.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien. Fungsi puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga**”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga.

2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan berdasarkan data tahun 2021-2023.

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada :

Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan fakta dan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, memperluas pemahaman dalam disiplin Ilmu Administrasi Negara khususnya kajian pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangreja Kabupaten Purbalingga.