

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara terbentuk karena adanya masyarakat yang tinggal di suatu wilayah dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup bersama. Kebutuhan bersama ini biasanya disebut sebagai "kebutuhan publik". Salah satu contohnya adalah kesehatan, yang merupakan layanan publik yang sangat penting dan mendasar yang berkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat (Rahayuningtyas, 2014). Kesehatan dipandang sebagai hak dan investasi yang harus disediakan bagi semua warga negara sesuai dengan perlindungan konstitusi yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 27 Ayat (2). Menurut pasal tersebut, setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Hak untuk hidup dan bekerja adalah hak yang sama bagi setiap warga negara. Ini berarti mereka berhak atas kebutuhan material, seperti rumah, pakaian, dan makanan, serta kebutuhan nonmaterial, seperti agama dan kesehatan.

Kesehatan bukan hanya tidak memiliki penyakit atau kelemahan tetapi kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap. Oleh karena itu, konstitusi negara atau pemerintah kita menjamin bahwa kita memiliki Hak Asasi Manusia (HAM). Oleh karena itu, kesehatan bukan lagi menjadi tanggung jawab negara namun sudah menjadi hak hukum yang dilindungi oleh Negara. Maka, untuk melindungi hak tersebut, negara dan pemerintah berkewajiban memberikan layanan publik yang berkualitas. (Murtini, 2023). Menurut UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan dan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan umum, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan termasuk kewajiban di bidang kesehatan.

Keperluan dasar setiap orang adalah pelayanan kesehatan berkualitas baik. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah salah satu jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Puskesmas yang dikelola oleh pemerintah, berada di bawah naungan dinas kesehatan di tingkat kabupaten atau

kota. Pusat kesehatan masyarakat menyediakan layanan kesehatan dasar kepada penduduk lokal, seperti pemeriksaan medis, pengobatan, program imunisasi, konseling, dan layanan kebidanan dan kesehatan anak. Melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, puskesmas berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyebaran penyakit. Selain itu, Puskesmas juga berfungsi untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan dasar, yang dianggap sangat penting untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga, dan masyarakat agar mereka dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi. (Soamole, 2022).

Rumah sakit dan puskesmas pada dasarnya adalah lembaga pelayanan publik (Usmiar dan Wahyuni, 2023). Pelayanan publik adalah 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 public (Kemensetneg No 25 Tahun, 2009). Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan kata dasarnya adalah layan, dan kata kerjanya adalah melayani, yang berarti menolong, menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain (Batinggi dan Badu dalam (Martinus Hia, Hapzi Ali, & Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo, 2022)). Puskesmas sebagai penyedia layanan masyarakat, harus memiliki standar pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Semua orang yang bekerja di bidang medis, paramedis, apotik, laboratorium, dapur, transportasi ambulance, kebersihan, dan staf kedokteran seharusnya menyadari hal ini (Usmiar dan Wahyuni, 2023). Pengetahuan tentang kebutuhan dan keinginan pasien adalah komponen utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas akan terus menggunakan layanan yang mereka pilih, sementara pasien yang tidak puas akan memberi tahu orang lain dua kali lebih banyak tentang pengalaman buruk mereka. (Engkus, 2019).

Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik adalah kepuasan masyarakat, mengingat saat ini sebagai pengguna layanan kesehatan, masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan layanan yang berkualitas. Mereka tidak hanya membayar untuk layanan, tetapi juga menuntut

layanan yang berkualitas baik dari awal hingga akhir. Pelayanan yang profesional dan baik dari penyedia akan membuat masyarakat puas. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan tersebut di masa depan (Setiawati, 2023). Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik (PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membuat setiap pasien puas. Kepuasan pasien semakin tinggi sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2017). Seperti halnya yang ada di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi bahwasanya masih terdapat pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan yang masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebagai penerima layanan, seperti waktu prosedur pelayanan yang kurang cepat, kurang tanggap dalam penanganan pengaduan saran dan masukan, minimnya sarana dan prasarana. Ketidakpuasan adalah hasil dari masalah kualitas layanan. Kemungkinan jumlah pasien akan menyusut jika kualitas layanan kesehatan tidak ditingkatkan. Jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut akan sangat dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini akan menyebabkan pasien kecewa dan menanamkan keyakinan masyarakat bahwa puskesmas tidak dapat memberikan pelayanan yang baik. Untuk mencapai kepuasan pasien, kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam institusi kesehatan, khususnya puskesmas (Aini dan Aridiana, 2016). Puskesmas, sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas, murah, adil, dan merata. (Wowor et al., 2016).

Dalam penelitian ini, variabel yang dipilih adalah pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas karena kepuasan pasien sangat penting. Sebab kepuasan pasien sangat bergantung atas layanan yang diterima, jika pasien merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima, pasien tidak akan percaya lagi dan akan memberikan tanggapan (Aldiansyah, 2020).

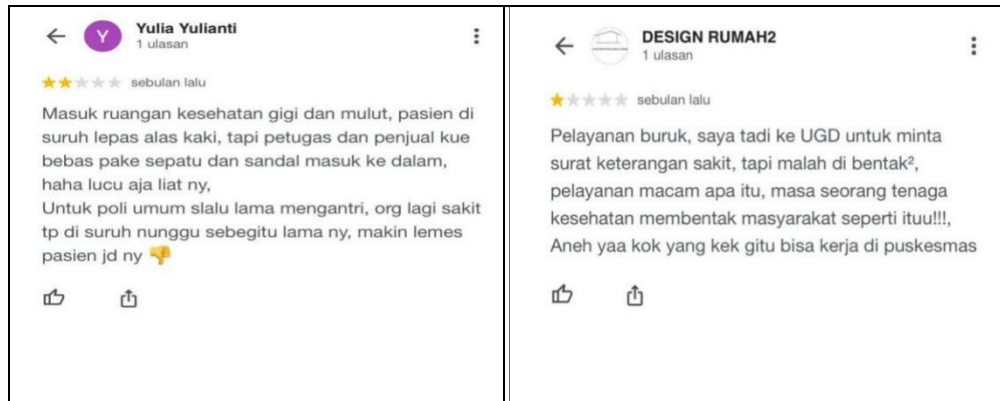
Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Putri Ayu yang terletak di Danau Sipin Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Alasan memilih Puskesmas Putri Ayu sebagai tempat penelitian karena puskesmas tersebut merupakan salah satu puskesmas yang memiliki pelayanan lengkap. Puskesmas ini memiliki berbagai pelayanan, seperti:

1. Pelayanan IGD
2. Persalinan dan Rawat Inap
3. Pemeriksaan Anak, Umum, Lansia
4. Pemeriksaan Gigi dan Mulut
5. Kesehatan Ibu dan Anak
6. Keluarga Berencana (KB) dan IVA Test
7. Imunisasi, Gizi, dan Tumbuh Kembang Anak
8. Pemeriksaan HIV dan IMS
9. Poli DOTS (Pemeriksaan TB Paru)
10. Vaksinasi dan Booster Covid-19
11. Layanan kefarmasian dan laboratorium
12. Layanan Konseling (Sanitasi, Upaya Berhenti Merokok, Akupresure, PKPR)

Adapun bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan di puskesmas ini dapat diperoleh melalui tahapan-tahapan yaitu, pasien datang menuju ruang pendaftaran (umum atau BPJS), kemudian pasien diarahkan menuju meja pemeriksaan, selanjutnya pasien diarahkan ke ruangan dokter sesuai dengan keluhan yang diberikan pada saat pemeriksaan untuk melakukan konseling, setelah mendapatkan konseling dari dokter pasien diarahkan ke ruang farmasi atau apotek puskesmas untuk mengambil obat sesuai resep yang diberikan oleh dokter, tahap terakhir pasien bisa dinyatakan pulang atau dirujuk sesuai dengan keputusan dokter yang memeriksa.

Berdasarkan ulasan pada *Google Review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ditemukan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan diberikan puskesmas tersebut. Berikut beberapa ulasan yang diambil dari *Google Review*.

Gambar 1. 1 Ulasan Masyarakat



Sumber: *Google review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, 2024.

Berdasarkan ulasan pada *Google Review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pelayanan dan rata-rata rating yang diberikan masyarakat atas pelayanan puskesmas tersebut yaitu hanya 3,5 dari total 5 skor bintang yang disediakan pada *google review*, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada puskesmas putri ayu belum cukup baik untuk membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan puskesmas tersebut. Berikut ulasan berbagai layanan yang diambil dari *Google Review*.

Tabel 1. 1 Ulasan Masyarakat

No	Jenis Pelayanan	Ulasan Review
1	IGD	Pelayanan buruk, saya tadi ke UGD untuk minta surat keterangan sakit, tapi malah di bentak ² , pelayanan macam apa itu, masa seorang tenaga kesehatan membentak masyarakat seperti itu!!!, Aneh yaa kok yang kek gitu bisa kerja di puskesmas -(DESIGN RUMAH2, 5 Bulan Lalu)
2	Persalinan dan Rawat Inap	1. Pelayanan : SANGAT SANGAT BURUK 2. karwan/bidan : TIDAK ADA YANG RAMAH 1 PUN -(Alex Bailangu, Setahun Lalu)
3	Pemeriksaan Gigi dan	Masuk ruangan kesehatan gigi dan mulut,

No	Jenis Pelayanan	Ulasan Review
	Mulut	pasien di suruh lepas alas kaki, tapi petugas dan penjual kue bebas pake sepatu dan sandal masuk ke dalam, haha lucu aja liat ny. Untuk poli umum slalu lama mengantri, org lagi sakit tp di suruh nunggu sebegitu lama ny, makin lemes pasien jd ny. -(Yulia Yulianti, 4 Bulan Lalu)
4	Kesehatan Ibu dan Anak	Pelayanan yang buruk! Kami memilih faskes putri ayu karena katanya di sini bagus. Delapan bulan lebih kami ke bagian KIA. Petugas tidak ramah. Malas memberikan penjelasan. Pelit dan berat memberikan surat rujukan USG. Saat di meja pemeriksaan, bukan petugasnya yang memeriksa. Mereka kira yang datang ke sini orang bodoh semua. Beri penjelasan pakai nada ketus. Kalau sudah jam 11 dokternya entah kemana. Padahal tutup sampai jam 1. Malah ada petugas jam 9 lebih baru masuk ke KIA. Buku KIA pun malas diisi. Tidak ada sikap profesional yang kami rasakan di bagian KIA. Padahal, kami taat bayar pajak buat ngegaji mereka. Kecewa! -(Bosan Sabar, setahun lalu)
5	Saran dan Prasarana	AC di bagian pendaftaran rusak sehingga terasa panas saat menunggu apalagi saat banyak orang di dalam ruangan walaupun ada kipas angin namun tidak terlalu membantu. Petugas pendaftaran tidak menggunakan microphone sehingga harus berteriak teriak memanggil pasien. AC di Poli anak bocor, airnya meluber kelantai sehingga bisa membahayakan orang yg lewat. Semoga puskesmas Putri Ayu bisa lebih baik lagi. -(Emma Rachmelya, 4 Tahun Lalu)

Sumber: *Google review* Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, 2024.

Tabel diatas merupakan persepsi masyarakat atas layanan puskesmas, dapat dijelaskan bahwa respon masyarakat terhadap layanan puskesmas itu terjadi pada beberapa waktu sebelum penelitian ini dilakukan. Dari ulasan google review diatas dapat dilihat bahwa masyarakat hanya memberikan penilaian berupa bintang satu dan bintang dua yang berarti dari penilaian beberapa waktu lalu menunjukkan masyarakat belum puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi terkini kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pada saat ini, Berdasarkan latar belakang di atas, maka diambil penelitian dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai hasil uraian diatas, maka adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana kepuasan masyarakat atas pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk menganalisis kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi”

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memperkaya teori-teori mengenai kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya disektor Kesehatan seperti puskesmas.
 - b. Dapat lebih memahami Tingkat kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat memberikan wawasan kepada manajemen Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tentang area mana yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

- b. Dapat membantu mengarah pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, yang dapat berdampak positif pada tingkat kunjungan, pematuhan terhadap perawatan, dan persepsi terhadap sistem kesehatan secara keseluruhan.