

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

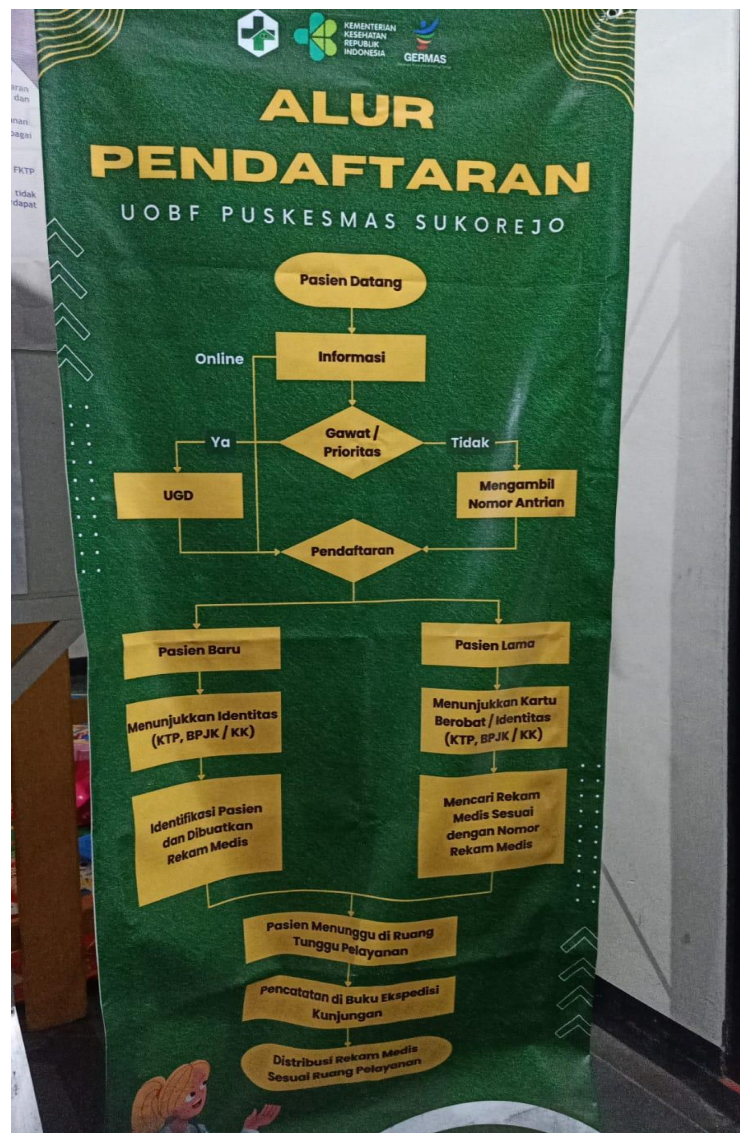
Kesehatan adalah sesuatu yang dianggap penting untuk semua ,dan hak semua masyarakat untuk memperolehnya. Kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena segala kesibukan dan aktifitas akan berjalan dengan lancar dan efektif jika tubuh kita sehat. Kesehatan juga dipengaruhi dengan adanya layanan kesehatan, sarana dan prasana yang sesuai standar, berkualitas, tanggap ,tepat waktu, dan penanganan sesuai keluhan yang dirasakan pasien agar pasien yang berkunjung untuk berobat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Sihombing, 2021).

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat di wilayah kerja mereka masing masing secara terpadu (Yesinda & Murnisari, 2018) . Setiap wilayah atau kecamatan memiliki puskesmas sehingga sarana mudah dijangkau oleh masyarakat untuk mendukung pemerintah dalam menunjang kesadaran akan kesehatan mereka. Puskesmas mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan pelayanan kesehatan yang baik dan mempertahankan kepercayaan pasien agar jumlah kunjungan pasien meningkat setiap bulannya (Yesinda & Murnisari, 2018).

Puskesmas merupakan instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat (Nabuasa, 2021) . Di Kabupaten Pasuruan terdapat 33 Puskesmas yang tersebar di masing masing kecamatan, salah satunya UOBF Puskesmas Sukorejo yang berada di Kecamatan Sukorejo. UOBF Puskesmas

Sukorejo memiliki 19 desa yang menjadi wilayah kerjanya. UOBF Puskesmas Sukorejo melayani pasien sesuai dengan alur yang mereka miliki. Alur Pendaftaran yaitu kemudahan dan kepastian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Gambar 1 Alur Pendaftaran UOBF Puskesmas Sukorejo



Sumber : UOBF Puskesmas Sukorejo, 2024

Pelayanan kesehatan dianggap penting karena pelayanan yang prima memberikan perlindungan untuk masyarakat. Dengan ini harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sangat besar, masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pandangan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat penting karena jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan mereka akan datang untuk berobat kembali (A. Dewi & Putri, 2017)

Di bawah ini merupakan jumlah kunjungan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Sukorejo Tahun 2023

Tabel 1 Tabel Kunjungan Pasien Puskesmas Sukorejo Tahun 2023



PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
DINAS KESEHATAN
UOBF PUSKESMAS SUKOREJO
Jalan Raya No. 3 Sukorejo Pasuruan Kode Pos 67161
Telp. 0343 611665 email: puskesmas.sukorejo@gmail.com



**LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN
JANUARI - DESEMBER TAHUN 2023**

No	Nama	Jumlah Kunjungan		Total
		Baru	Lama	
1	Januari	637	2737	3374
2	Februari	738	3554	4292
3	Maret	617	1631	2248
4	April	634	2684	3318
5	Mei	818	3631	4449
6	Juni	941	3247	4188
7	Juli	821	3839	4660
8	Agustus	915	2707	3622
9	September	792	3396	4188
10	Oktober	815	3702	4517
11	November	644	2985	3629
12	Desember	349	727	1076
Jumlah Keseluruhan				43561

Sumber : Laporan Kunjungan Pasien UOBF Puskesmas Sukorejo, 2023

Dari Tabel 1 dapat diketahui jumlah kunjungan pasien UOBF Puskesmas Sukorejo beberapa mengalami kenaikan tetapi juga sering mengalami penurunan di setiap bulan terutama di bulan Desember 2023

Ada beberapa alasan mengapa ada penurunan jumlah kunjungan pasien di UOBF Puskesmas Sukorejo meskipun pelayanan sudah sesuai dengan alur pelayanan yang ada. Rating di *Google Riview* UOBF Puskesmas Sukorejo sangat rendah dengan beberapa keluhan yang diberikan oleh pasien. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dalam Pasal 1 tentang fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat sehingga masyarakat berharap memperoleh pelayanan yang baik sesuai harapan mereka.

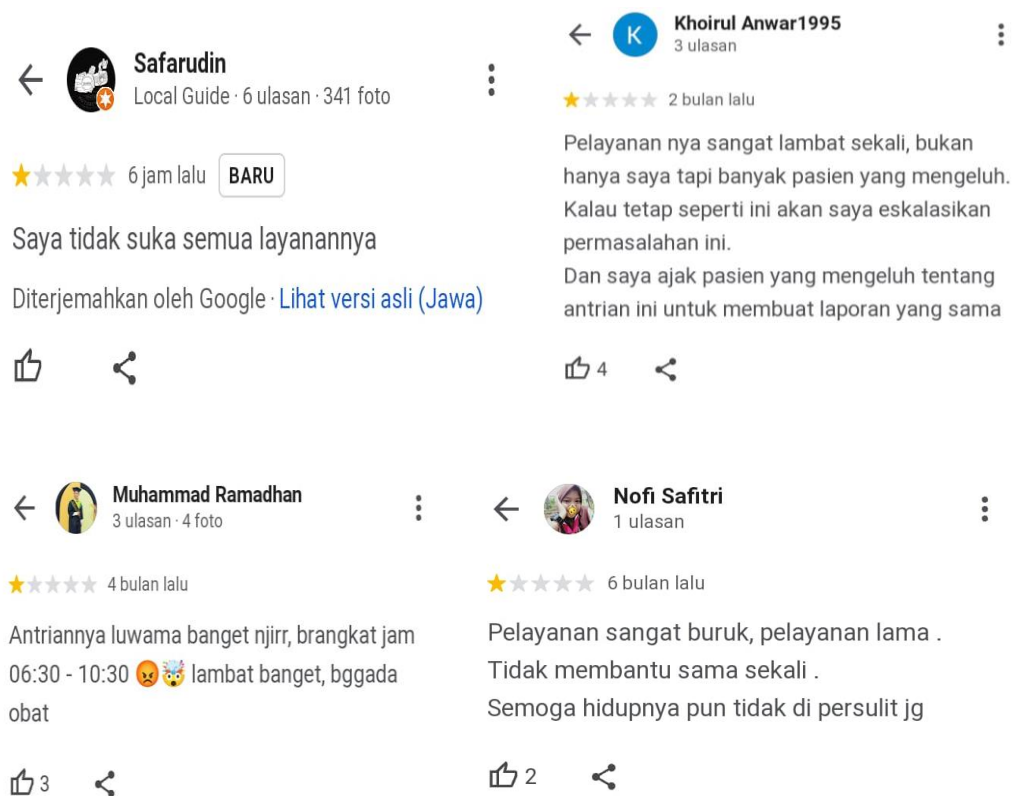
Gambar 2 Rating Google Riview UOBF Puskesmas Sukorejo



Sumber : Website UOBF Puskesmas Sukorejo,2024

Kepuasan pasien dinilai berdasarkan tingkat keandalan dan harapan pasien terhadap layanan yang diberikan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu fasilitas yang lengkap, situasi ruangan, kelengkapan fasilitas dan peralatan, waktu dan sikap pemberi pelayanan (Kemenkes RI, 2017). Jika semua hal yang dibutuhkan pasien sudah terpenuhi dan sesuai dengan harapan mereka, kepuasan yang dirasakan pasien akan muncul dan menyebabkan pasien berobat kembali dan tidak beralih berobat ke fasyankes lain.

Gambar 3 Rating dan Riview Pasien UOBF Puskesmas Sukorejo



Sumber : Google Ulasan UOBF Puskesmas Sukorejo, 2024

Faktor pertama Fasilitas merupakan fasilitas fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menunjang kenyamanan pasien (Ronaldi & Hadya, 2022) Sedangkan fasilitas menurut (Indrayani, 2018) adalah segala sesuatu yang dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan dan mempermudah pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan . Pasien mengharapkan fasilitas yang disediakan dipuskesmas memadai dan sesuai standar. Teori ini sejalan dengan penelitian dari (Kadir, 2019) Kepuasan pasien artinya semakin lengkap sarana dan prasarana yang diterima seorang pasien maka semakin puas pula dengan apa yang diterimanya. Sebaliknya jika fasilitas yang dimilikinya kurang, pasien akan merasa kecewa dan merasa bahwa apa yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya .

Faktor kedua kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah menggunakan jasa tersebut (Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah ,2017) Kepuasan pasien secara langsung dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan . Teori ini sejalan dengan penelitian dari (Baan, 2020) bahwa Kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pasien merasa puas jika menerima pelayanan yang terbaik .

Faktor ketiga Waktu tunggu pelayanan yang ada di Indonesia ditentukan oleh Kemenkes dengan menentukan standar minimal pelayanan. Menurut peraturan Kemenkes Nomor 129 / Menkes / SK / II / 2008, waktu pelayanan

minimal untuk rawat jalan harus kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes RI, 2008) dalam (Nugroho, 2017a) . Waktu tunggu merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian dari (M. O. Dewi & Marsepa, 2021) bahwa waktu tunggu yang cepat dengan kepuasan pasien yang baik merupakan aspek yang sangat penting Karena puskesmas berupaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UOBF Puskesmas Sukorejo Periode Januari- Desember 2023 “

1.2.Rumusan Masalah

1. Apakah Fasilitas Kesehatan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di UOBF Puskesmas Sukorejo ?
2. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di UOBF Puskesmas Sukorejo ?
3. Apakah Waktu Tunggu berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di UOBF Puskesmas Sukorejo ?
4. Apakah Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu Berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di UOBF Puskesmas Sukorejo?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap kepuasan pasien?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien?
3. Untuk mengetahui pengaruh Waktu Tunggu terhadap kepuasan pasien?
4. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan pasien di UOBF Puskesmas Sukorejo?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagi Tempat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi masukan untuk kepala Puskesmas dan karyawan untuk selalu menjaga fasilitas kesehatan, Kualitas Pelayanan dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien, agar jumlah pasien naik setiap bulannya.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien

- Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti dalam menambah wawasan serta pengalaman untuk kemudian hari .