

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Pertanyaan Penelitian dan Manfaat dari dilakukannya Penelitian.

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan telah dicantumkan penjelasan mengenai fasilitas pelayanan kesehatan, dimana tempat atau alat yang untuk melaksanakan pelayanan kesehatan berupa promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan oleh Pemerintah, Pelayan Kesehatan dan Masyarakat disebut dengan fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PerMenKes) nomor 65 tahun 2013 telah dijelaskan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) diartikan sebagai sarana dari pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dikelola oleh masyarakat, dari masyarakat, dan tentunya untuk kepentingan bersama masyarakat. Dalam hal ini, petugas puskesmas, lintas sektor dan lembaga lain yang terkait di dalamnya berperan penting untuk ikut serta dalam membimbing tercapainya upaya tersebut.

Dalam PerMenKes nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjelaskan mengenai puskesmas, dalam hal ini Puskesmas diartikan sebagai fasilitas yang digunakan untuk pengadaan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya tingkat pertama (UKP). Puskesmas dalam usahanya untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal lebih mengedepankan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Hingga Tahun 2018 terdapat 9.993

puskesmas di Indonesia, Jumlah tersebut terdiri dari 3.623 Puskesmas yang memiliki rawat inap dan 6.370 Puskesmas tidak memiliki rawat inap. Jumlah ini telah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, pada Tahun 2017 terdapat 9.825 puskesmas di Indonesia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Emilia (2016) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon.” penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang dengan hasil sebanyak 49 responden (49%) mengatakan kurang memuaskan, sebanyak 47 responden (47%) mengatakan sangat memuaskan, dan sebanyak empat responden (4%) mengatakan memuaskan. Hal spesifik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 80 responden (80%) mengatakan kurang puas terhadap hal daya tanggap.

Berdasarkan data dasar Puskesmas PKM Kalimantan Tengah Tahun 2019 oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) didapatkan data bahwa wilayah kerja Puskesmas Menteng terbagi menjadi 2 desa yang terdiri dari 47930 orang dan berjumlah 11853 kepala keluarga. Berdasarkan penelitian awal pada tanggal 22 maret 2020 terhadap lima orang komunitas gereja sinar kasih yang merupakan warga yang pernah berobat ke puskesmas Menteng mengatakan bahwa dalam hal pelayanan puskesmas belum memberikan pelayanan dengan baik, ruang tunggu yang kurang memadai, beberapa penampilan tidak rapi, dan juga adanya petugas yang kasar terhadap pengunjung.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka adanya keperluan penulis untuk melakukan penelitian terhadap gambaran tingkat kepuasan komunitas Gereja Sinar Kasih

terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng. Sebelumnya penulis akan melakukan penelitian terhadap gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas binong, akan tetapi dikarenakan terjadinya pandemi wabah *covid-19* maka penulis mengubah lokasi penelitian dan judul menjadi gambaran tingkat kepuasan komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan puskesmas menteng.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang dapat meningkatkan pelayanan di Puskesmas. Setelah penulis melakukan wawancara pada 22 Maret 2020 pada lima warga yang merupakan pengunjung Puskesmas Menteng, didapatkan beberapa keluhan masyarakat dalam hal pelayanan puskesmas belum memberikan pelayanan dengan baik, ruang tunggu yang kurang memadai, beberapa penampilan tidak rapi, dan juga adanya petugas yang kasar terhadap pengunjung. Melalui adanya masalah ini penulis tertarik untuk melakukan survei kembali pada pengunjung atau masyarakat yang berobat ke puskesmas Menteng. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi puskesmas Menteng dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan Komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui gambaran karakteristik pasien berdasarkan komunitas Gereja Sinar Kasih di Puskesmas Menteng.
- 2) Mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan Komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng.
- 3) Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan kepada 5 dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* di Komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Menteng.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan Komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Menteng?

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat teoritis dan manfaat praktis yakni sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Menteng dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Menteng yang dapat memberikan gambaran bagi penulis tentang memberikan pelayan yang baik sehingga nantinya penulis dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas di tempat pelayanannya.

2) Bagi Puskesmas Menteng

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi tertulis bagaimana gambaran tingkat kepuasan Komunitas Gereja Sinar Kasih terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Menteng yang berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya tentang bagaimana gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan populasi yang berbeda dan variabel yang sama.

