

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa puskesmas telah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh menteri untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas secara berkesinambungan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kelengkapan perbekalan kesehatan, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali, demikian juga akreditasi merupakan salah satu persyaratan kredensial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS. BPJS akan menghentikan kerjasama kemitraan dengan Puskesmas yang belum terakreditasi sampai tahun 2019 (Farzana, 2016).

Puskesmas merupakan unit pelayanan terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan, pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan (Permenkes No. 46 Tahun 2015). Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu.

Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap puskesmas (Azwar, 2010). Mutu didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain (Supranto, 2011).

Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa

puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas (Pohan,2015).

Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas. Mencari keselarasan antara kualitas layanan dengan harapan pasien merupakan langkah utama dalam menjalin hubungan dengan pasien, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien (Hutabarat,2014). Perawat yang mampu memberikan layanan kesehatan dengan baik sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi yang kemudian akan menghasilkan kepuasan yang tinggi (Hamdani,2015). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan tersebut menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia termasuk puskesmas (Taufiq, 2016).

Berdasarkan data yang di peroleh dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia puskesmas berjumlah 9.993 dan terbagi atas puskesmas rawat inap berjumlah 3.623 dan non rawat inap berjumlah 6.370. Di Jawa Tengah puskesmas berjumlah 878 puskesmas dengan puskesmas terakreditasi berjumlah 868 (98,86%) (Depkes RI, 2019). Puskesmas

terakreditasi berdasarkan strata di Jawa Tengah akreditasi paripurna 0,8%, akreditasi utama 15,03%, akreditasi madya 63,76%, dan akreditasi dasar 20,27%. (Dinkes Jawa Tengah, 2019). Berdasarkan data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan kabupaten Banyumas terdapat 39 puskesmas dengan tingkat akreditasi dasar berjumlah 11 (28%), akreditasi madya berjumlah 24 (61%), akreditasi utama berjumlah 4 (11%). (Dinkes Banyumas, 2019).

Syafrudin (2011) menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan, perilaku petugas, perasaan pasien (terutama saat pertama kali datang), mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien (seperti mutu makanan, privacy, dan pengaturan kunjungan), *outcome* terapi dan perawatan yang diterima.

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan klinik dilakukan akreditasi puskesmas. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di puskesmas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan hasil wawancara terhadap beberapa pasien bahwa ada beberapa pasien yang mengungkapkan ada perawat yang tidak segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien tetapi ada juga yang mengungkapkan bahwa mendapatkan pelayanan yang memuaskan (contohnya perawat bersikap ramah dan sopan). Ada juga yang mengatakan fasilitas puskesmas seperti kursi roda tidak selalu ada di depan pintu masuk.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Yang Berkunjung di Puskesmas Kabupaten Banyumas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan bahwa status akreditasi puskesmas akan sangat berdampak kepada kepuasan pasien yang berkunjung, baik meliputi pelayanan kepada pasien, cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien, sarana dan prasarana di puskesmas. Apabila suatu puskesmas dapat melakukan pelayanan tersebut dengan baik dan cepat kepada pasien, maka pasien akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika puskesmas dalam melakukan tindakan terkesan lambat terhadap pasien, maka pasien pun akan merasakan ketidakpuasan pada puskesmas tersebut, Maka dari itu penulis

mengambil rumusan masalah sebagai berikut “Apakah terdapat hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Di Puskemas Kabupaten Banyumas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan).
- b. Untuk mengetahui status akreditasi Puskesmas Sumpiuh I, Baturaden I, Purwokerto Utara I, Sokaraja I.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
- d. Untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Kabupaten Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan pelayanan keperawatan yang baik kepada pasien, serta dapat menambah khasanah keilmuan penelitian serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

2. Bagi Responden

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pasien tentang akreditasi suatu puskesmas dan pasien mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai kebutuhan.

3. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan atau dasar bagi penelitian selanjutnya khususnya tentang akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan (Keperawatan)

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi yang hendak meneliti lebih lanjut mengenai akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien.

