

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

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 yang sehat mencakup 4 indikator utama yaitu hubungan yang sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang mutu, dan derajat kesehatan penduduk.

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 (Depkes, 2009).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud atau bukti langsung.

Salah satu pelayanan dari Puskesmas yaitu pelayanan laboratorium. Laboratorium yang ada di Puskesmas melaksanakan pemeriksaan laboratorium atas permintaan dokter, dan melayani program-program yang ada. Program-program tersebut antara lain Program Pengelolaan Penyakit Kronis atau disingkat Prolanis. Prolanis terdiri dari dua pelayanan, yaitu Prolanis pasien hipertensi dan diabetes mellitus (DM) tipe 2. Pasien prolanis DM tipe 2 mendapat pelayanan pemeriksaan kadar gula darah setiap bulannya meliputi pemeriksaan kadar gula darah puasa (GDP), gula darah 2 jam *post prandial* (GDPP) dan reduksi urin (BPJS Kesehatan, 2014).

Penyakit kronis merupakan permasalahan kesehatan serius dan penyebab kematian terbesar di dunia. Pada tahun 2008, penyakit kronis menyebabkan

kematian pada 36 juta orang di seluruh dunia atau setara dengan 36% jumlah kematian di dunia. Berdasarkan hasil temuan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2013, penyakit kronis merupakan salah satu penyebab utama kematian di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Prevalensi hipertensi di Indonesia yang dapat melalui pengukuran pada umur ≥ 18 tahun sebesar 25,8%, tetapi yang terdiagnosis oleh tenaga kesehatan atau riwayat minum obat hanya sebesar 9,5%. Data ini ditinjau dari hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Indonesia tahun 2013. Prevalensi diabetes mellitus (DM) untuk umur ≥ 15 tahun sebesar 6,9%. Dari 6,9% penderita DM yang didapatkan, 30,4% yang telah terdiagnosis sebelumnya dan 69,9% tidak terdiagnosis sebelumnya (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Berdasarkan profil kesehatan Provinsi Jawa Tengah tahun 2015 menyebutkan bahwa penyakit hipertensi masih menempati proporsi terbesar dari seluruh penyakit tidak menular (PTM) yang dilaporkan, yaitu sebesar 57,87% sedangkan Diabetes Mellitus menduduki urutan kedua sebesar 18,33%. Dua penyakit tersebut menjadi prioritas utama pengendalian PTM di Jawa Tengah. Jika hipertensi dan diabetes mellitus tidak dikelola dengan baik maka akan menimbulkan PTM lanjutan seperti jantung, stroke, gagal ginjal dan sebagainya.

Puskesmas Pulo Kulon II merupakan salah satu puskesmas di Kota Grobogan Jawa Tengah yang menerapkan Prolanis sejak tahun 2015. Program ini dilaksanakan setiap satu bulan sekali berjumlah 60 orang yang terdaftar sebagai peserta Prolanis.

Hasil pemeriksaan kadar gula darah dan reduksi urin dipengaruhi oleh faktor pra analitik, analitik dan pasca analitik. Faktor pra analitik mempunyai keterlibatan paling besar dalam menyebabkan kesalahan pemeriksaan. Faktor pra analitik diantaranya persiapan pasien, pengambilan, penampungan, pengolahan dan penyimpanan bahan pemeriksaan. Faktor analitik relatif lebih mudah dikendalikan oleh petugas laboratorium karena terjadi di ruang pemeriksaan. Faktor ini dipengaruhi oleh keadaan alat, reagen, dan pemeriksanya sendiri. Proses ini memerlukan adanya pengawasan instrumen yang dipakai apakah dapat berfungsi dengan benar dan apakah kalibrasi dijalankan dengan baik, selain itu faktor manusia juga ikut menentukan. Faktor pasca analitik meliputi pencatatan hasil pemeriksaan, perhitungan dan pelaporan yang merupakan akhir dari proses pemeriksaan (Gandasoebrata R, 2013).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diantaranya, adanya peserta Prolanis yang hanya mengikuti pemeriksaan gula darah puasa saja dan tidak melakukan pemeriksaan gula darah 2 jam *post prandial*, adanya peserta yang sudah terdaftar sebagai peserta Prolanis akan tetapi tidak melakukan pemeriksaan, adanya peserta Prolanis yang hadir dalam pemeriksaan bulan pertama dan tidak hadir dalam pemeriksaan bulan selanjutnya, dari hasil wawancara pihak laboratorium belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pelayanan Prolanis serta tidak ada buku komplain untuk pasien.

Beberapa keluhan pasien yang pernah diterima oleh pihak laboratorium seperti pengambilan sampel darah yang sakit dan menyebabkan hematoma. Pada saat ini Puskesmas Pulo Kulon II sedang mempersiapkan diri untuk akreditasi

sehingga memerlukan beberapa masukan salah satunya dari pelanggan atau pasien sebagai bahan acuan untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar terutama pada program-program yang dilaksanakan seperti Prolanis.

Berdasarkan penelitian Dwiyantoro (2016), mengatakan bahwa hasil dari pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $4,781 > 341$ atau $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* ada pengaruh kualitas pelayanan Prolanis terhadap pasien Prolanis. Pada penelitian Sri Handayani (2016), mengatakan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan didapat hasil kepuasan pasien pada pelayanan secara keseluruhan dikategorikan Puas. Menurut Kotler (2009), mengatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain nilai, daya saing dan persepsi pelanggan dengan teknik pengukuran dari sistem saran dan keluhan. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi keandalan (*reliability*).
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi ketanggapan (*responsiveness*).
3. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi jaminan (*assurance*).
4. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi empati (*empathy*).
5. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II dari segi berwujud atau bukti langsung (*tangible*).

6. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien Prolanis DM tipe 2 terhadap pelayanan pemeriksaan kadar gula darah di Puskesmas Pulo Kulon II.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ketrampilan penulis dalam melakukan wawancara, dan komunikasi dengan pasien sehubungan dengan pengambilan sampel dan pelaporan hasil pemeriksaan. Selain itu dapat menganalisa bagaimana tingkat kepuasan pasien prolanis.

1.4.2 Manfaat Bagi Pelaksana Program Prolanis

1. Penelitian diharapkan bermanfaat bagi pelaksana program dalam menjalankan program Prolanis khususnya pemeriksaan laboratorium menjadi lebih baik.
2. Sebagai evaluasi peningkatan pelayanan Prolanis khususnya di Puskesmas Pulo Kulon II.

1.5 Originalitas Penelitian

Untuk mendukung keaslian dari penelitian, penulis mencari hasil-hasil penelitian sejenis tetapi tidak sama dengan penelitian yang akan dilakukan, dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Originalitas Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis DM Tipe 2 Terhadap Pelayanan Pemeriksaan Kadar Gula Darah di Puskesmas Pulo Kulon II

Peneliti	Judul	Hasil
Mardiana, 2010	Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo	Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan faktor <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium rawat jalan laboratorium klinik RSUD Sukoharjo.
Sri Handayani, 2016	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76%, keandalan 72,09%, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22%. Tingkat secara keseluruhan 72,58% dikategorikan puas.
Petrus Bambang S , 2016	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten	Hasil Penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan adalah sangat puas 26%, cukup puas 64% dan kurang puas 10%. Hasil uji statistik dengan Spearman's Rho Correlation nilai $r = 0,02$ menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.

Dengan penelitian Mardiana (2010) memiliki perbedaan metode, tempat dan waktu dan dengan penelitian Sri Handayani (2016) memiliki persamaan metode, perbedaan tempat, waktu dan subyek penelitian di khususnya pada pasien Prolanis terhadap pelayanan pemeriksaan gula darah. Petrus Bambang S (2016) persamaan pasien BPJS, perbedaannya penulis melakukan penelitian di Puskesmas dikhususkan pada pelayanan Prolanis.