

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan pembangunan nasional sebagaimana tercantum dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta kualitas kehidupan dan usia harapan hidup manusia serta meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Adapun yang dimaksudkan dengan Puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. (Azrul Anwar, Pengantar Administrasi Kesehatan, 1996).

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia adalah amat unik. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas kecuali bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat, juga bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. (Azrul Anwar, Pengantar Administrasi Kesehatan, 1996).

Salah satu kegiatan Puskesmas adalah usaha pelayanan rawat jalan, yang merupakan salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Puskesmas Padasuka sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang ada di kota Bandung memiliki salah satu unit pelayanan yang lebih kecil lagi disebut Balai Pengobatan (BP).

Tugas BP itu sendiri adalah melayani pasien yang datang untuk melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan, termasuk didalamnya pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*).

Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang cukup aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat disekitarnya BP Puskesmas Padasuka mengalami kenaikan jumlah pengunjung dari tahun ketahun. Dari hasil data terakhir daftar kunjungan pasien BP Puskesmas Padasuka tahun 2003 ialah 20087 orang, sedangkan pada tahun 2004 ialah 21434. Peningkatan itu dapat disebabkan oleh banyak faktor diantaranya ialah dikarenakan pengadaan obat-obatan yang lengkap, pengobatannya yang manjur, biaya pengobatan yang terjangkau, letak BP yang dekat dengan tempat tinggal dan mudah dijangkau juga faktor yang tidak kalah penting ialah karena sistem pelayanannya yang cepat serta keramahan petugas dibagian karcis, dokter dan petugas kesehatan yang ada di BP Puskesmas Padasuka. Hal ini dikarenakan BP Puskesmas Padasuka sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang secara langsung berhubungan dengan konsumen dibutuhkan keterampilan dari semua pihak yang terlibat didalam menjalankan kegiatannya agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena jasa yang diberikan kepada konsumen memiliki pengaruh yang erat pada terciptanya kepuasan pengunjung.

1.2 Identifikasi masalah

Yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di BP Puskesmas Padasuka Kotamadya Bandung.

1.3 Maksud dan tujuan

1.3.1 Maksud

Untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di BP Puskesmas Padasuka Kotamadya Bandung.

1.3.2 Tujuan

Secara umum bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan BP secara keseluruhan.

Secara khusus bertujuan untuk melihat gambaran pengaruh :

- Alasan dan kepercayaan pasien berobat
- Lokasi dan jarak yang ditempuh pasien rawat jalan
- Sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di BP Puskesmas Padasuka
- Bentuk pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di BP Puskesmas Padasuka
- Terjangkau atau tidaknya biaya pengobatan
- Manjur atau tidaknya hasil pengobatan

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademik

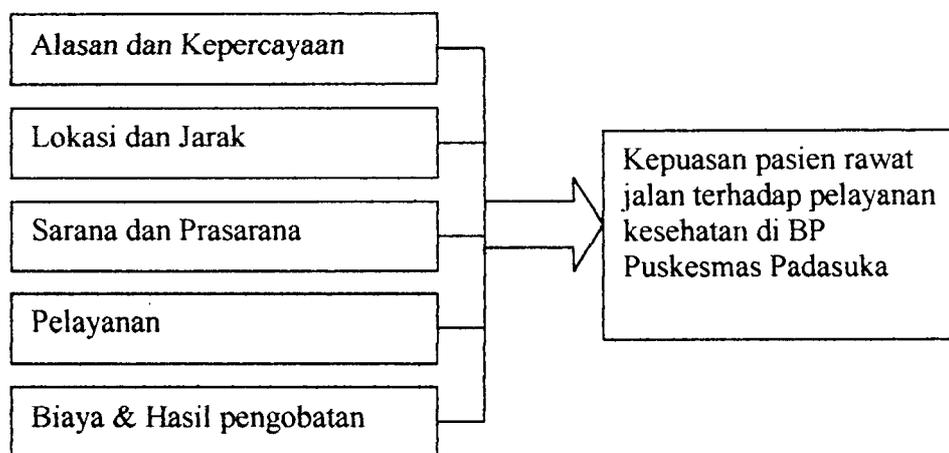
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pendalaman penulis terhadap ilmu yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan. Selain itu hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menambah pengetahuan terapan dari pengetahuan teori dan praktek yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. Kegunaan praktis

Bagi BP Puskesmas Padasuka sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, agar dapat mengevaluasi kualitas jasa yang dihasilkan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Diharapkan hal tersebut mampu membantu dalam penetapan kebijakan kualitas jasa dimasa yang akan datang.

1.5 Kerangka pemikiran

Diagram 1.1 Kerangka pemikiran



1.6 Metodologi

Metodologi penelitian	: Deskriptif
Rancangan penelitian	: <i>Cross sectional</i>
Teknik pengumpulan data	: Survei dengan wawancara langsung
Instrumen penelitian	: Kuesioner
Populasi penelitian	: Pasien rawat jalan yang datang berobat ke BP Puskesmas Padasuka pada tanggal 15 Oktober 2004-20 Oktober 2004
Sampel	: <i>Whole sample</i> (seluruh populasi)

1.7 Lokasi dan waktu

Lokasi penelitian adalah di BP Puskesmas Padasuka Kotamadya Bandung.

Waktu penelitian dilakukan mulai tanggal 15 Oktober 2004 sampai dengan 20 Oktober 2004.