

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep mutu di dunia pada awalnya dikembangkan dalam pelayanan industri dan perusahaan, selanjutnya konsep mutu ini berkembang ke berbagai pelayanan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Banyak kajian digunakan oleh pakar di bidang mutu untuk mengembangkannya di bidang pelayanan kesehatan. Pengembangan mutu di bidang kesehatan di Indonesia dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penjaminan mutu pelayanan pemerintah maupun swasta, pengendalian mutu terpadu, manajemen mutu terpadu disingkat TQM dan sebagainya. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima / dirasakan (Aini et al. 2021).

Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015, bahwa fasilitas kesehatan diharuskan memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dalam setiap kegiatan pelayanan dan dilakukan secara berkesinambungan (Pulungan, 2019). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas terlebih pada puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap di tuntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatan kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Salasiah and Rohayati, 2021).

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala disekitarnya. Negara Indonesia mengharapkan 6.000 Puskesmas di tahun 2019 dapat memberikan pelayanan sesuai standar. Dari hasil pengisian instrumen self assessment oleh Puskesmas, pada tahun 2017 terdapat 3.225 Puskesmas yang telah memberikan pelayanan sesuai standar, dari 3.392 Puskesmas yang telah melaporkan ke Pusat (Purba, 2020).

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Loyalitas pasien disini merupakan suatu sikap yang menggambarkan kesetiaannya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan secara berulang di Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya mutu pelayanan yang baik yang sesuai dengan dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Permana, 2018).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah ke Puskesmas (Rahmiati & Nauri, 2020).

Kepuasan pasien bersifat subjektif karena didasarkan pada pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikologis saat itu, dan pengaruh lingkungan saat itu. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kepuasan pasien. Pengukuran ini memberikan gambaran seberapa baik kualitas dimensi layanan yang dilakukan memenuhi harapan pasien. Penting untuk menilai kualitas pelayanan medis dalam bentuk keberhasilan atau penilaian. Indikator keberhasilan pelayanan medis yang berkualitas tidak semata-mata didasarkan pada persepsi pemberi pelayanan. Namun, secara umum, survei atau kepuasan pasien berbasis kesadaran menjadi indikator yang lebih penting dari keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan medis yang bermutu tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan. Merupakan konsep dari suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Matondang et al. 2019).

Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter,

kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik (Pramono, 2019).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Puskesmas memiliki beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh sebagian besar pasien. Artinya standar waktu pelayanan, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang terbatas, dan puskesmas harus menjadi penyedia layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Hal ini diyakini dapat mendukung pemberian pertolongan pertama sesuai dengan standar medis dasar. Oleh karena itu, masyarakat sering beranggapan bahwa karena pelayanan di puskesmas tidak puas dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas (Ulandari, dkk, 2019).

Masalah utama pelayanan kesehatan adalah kualitas yang belum memuaskan sehingga walaupun cakupan pelayanan sudah baik tetapi dampak terhadap status kesehatan masyarakat belum optimal (Syaibani, 2010). Upaya peningkatan mutu merupakan langkah-langkah yang dilaksanakan untuk memenuhi standar-standar pelayanan kesehatan dan berusaha memenuhi bahkan melebihi kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. Sebagai komponen penting dalam pelayanan kesehatan, laboratorium kesehatan dapat memastikan hasil pemeriksaan selalu terjamin sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang berlaku (Profil Kesehatan RI, 2016). Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non-medis yang bertugas di puskesmas harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama pada pasien dan keluarga pasien, karena kedua komponen ini adalah konsumen utama bagi

puskesmas. Sedangkan kemampuan puskesmas mewujudkan komitmennya ini dapat diketahui dan diukur dari tingkat kepuasan pasien (Mujiarto et al., 2019).

Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lubuk Begalung Padang, diperoleh sebanyak (47.4%) kehandalan yang kurang baik, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kehandalan yang dimiliki petugas pada saat memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien dapat menjadi poin penting pada persepsi pasien (Nova, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Hariyani (2020), tentang pelayanan rawat jalan yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas” menunjukkan bahwa terdapat hubungan beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan (40,3%) dari total responden masih kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan masih kurang baik. Memilih pelayanan rawat jalan sebagai pintu gerbang pelayanan dan termasuk pelayanan yang paling banyak digunakan di Puskesmas, sehingga penting untuk diperhatikan mutunya.

Berdasarkan Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang jumlah kunjungan di Puskesmas Air Tawar mengalami penurunan tahun 2017 sebanyak 51.033, tahun 2018 sebanyak 69,731 kunjungan (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2019). Puskesmas Air Tawar mempunyai wilayah kerja kurang lebih 3.28 km² dengan akses jalan yang dapat dilalui oleh kendaraan roda dua dan roda empat yang terdiri dari tiga (3) kelurahan yaitu, kelurahan Air Tawar Barat, kelurahan Air Tawar Timur dan kelurahan Ulak Karang Utara. Studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Air Tawar terdapat jumlah

kunjungan pasien mengalami penurunan di Puskesmas Air Tawar pada tahun 2019 sebanyak 42.174 kunjungan, tahun 2020 sebanyak 42.170 kunjungan dan tahun 2021 sebanyak 15.267 kunjungan. Capaian hasil kinerja rekapitulasi indikator kinerja di Puskesmas Air Tawar selama 3 tahun terakhir bersifat/fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Dari data 10 penyakit terbanyak di Puskesmas Air Tawar pada tahun 2018, 2020 dan 2021 yaitu Ispa sebanyak 1.856 kasus. Berdasarkan laporan Indikator Keselamatan pasien di Puskesmas Air Tawar tahun 2019 terjadi beberapa masalah keselamatan pasien diantaranya status pasien yang tertukar, kursi tunggu yang rusak, kertas resep tertukar, dan pasien mengalami alergi obat (Laporan Puskesmas Air Tawar, 2019).

Hasil survey awal yang peneliti lakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden, dari 10 responden terdapat 6 orang (60%) responden yang menyatakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar tidak bermutu. Rata-rata responden menyatakan proses waktu layanan pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, serta petugas kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien. 4 orang (40%) responden pasien menyatakan kurang puas, pasien mengatakan bahwa proses antrian pelayanan yang terlalu lama (>60 menit), petugas yang memberikan pelayanan kurang ramah, dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Hal ini juga didukung oleh data kunjungan di Puskesmas tersebut yang mengalami penurunan jumlah kunjungan.

Alasan yang mendukung penggunaan mutu pelayanan sebagai variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah karena terdapat beberapa penelitian yang menghubungkan kedua variabel ini. Penelitian yang telah dilakukan Thrimurty dalam Permana (2018) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu tentang kehandalan, ketanggapan, bukti langsung, jaminan dan empati dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.

Dari uraian diatas dan berbagai penelitian pendukung, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu : Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.

- b. Diketahui distribusi tingkat kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.
- c. Diketahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman dalam menyusun karya tulis ilmiah sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut serta sarana untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah diperoleh mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di puskesmas.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut sebagai bahan perbandingan informasi selanjutnya dan hasil yang telah diperoleh dari teori-teori yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien.

2. Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian khususnya bagi program studi kesehatan masyarakat di STIKes Alifah Padang terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas.

b. Bagi Institusi Tempat Penelitian

Bagi Puskesmas penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat dalam meningkatkan dan mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2022. Mutu pelayanan kesehatan dilihat dari 5 dimensi yang ada yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan Desember 2022 sampai Desember 2023. Jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari-Maret terdapat 1.165 pasien. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Air Tawar.

Jumlah sampel sebanyak 96 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Desain penelitian adalah *Crosssectional Study* dimana variabel dependen (kepuasan pasien) dan independen (mutu pelayanan kesehatan) diteliti secara bersamaan. Data dianalisis dengan analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.