

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan (Ahmad & Napitupulu, 2021). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun , 2019).

Jumlah puskesmas rawat jalan di Indonesia pada tahun 2020 yaitu 6.086 puskesmas, sedangkan pada tahun 2021 jumlah puskesmas rawat jalan menjadi 6.091 puskesmas. Jika dilihat dari Sumatera Barat, jumlah puskesmas rawat jalan pada tahun 2020 sebanyak 165 puskesmas sedangkan jumlah puskesmas rawat jalan pada tahun 2021 sebanyak 166 puskesmas (Kemenkes RI., 2021).

Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Ulumiyah, 2018).

Menurut Pohan (2017) yang dikutip oleh (Ahmad & Napitupulu, 2021) mengatakan Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang berlaku.

Menurut Bustami (2011) yang dikutip oleh (Lidya et al., 2020) pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien adalah kualitas sarana fisik, informasi, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan, sumber daya manusia dan profesionalisme.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya

kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Lidya et al., 2020).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*Service Quality*) digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman (2015) ada lima dimensi untuk menentukan kualitas dari suatu pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien, yaitu: Keandalan (*reliability*), merupakan kapasitas untuk menunjukkan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu reaksi dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Keyakinan atau Jaminan (*assurance*), merupakan kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk/jasa, kualitas keramahan, kehati-hatian dan kesopanan dalam pemberian pelayanan. Empati (*empathy*), kemampuan menyampaikan informasi, kemampuan menjamin penggunaan jasa layanan yang dijanjikan. Bukti fisik (*tangible*), terdiri dari penampakan struktur fisik seperti bangunan dan perkantoran, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, struktur, instalasi, tempat parkir, ruang, integritas sarana komunikasi dan penampilan karyawan.

Dalam Penelitian Fakhsianoor (2021) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 51 responden (53,1%) yang menyatakan *reliability* (keandalan) baik, 56 responden (58,3%) yang menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) baik, 58 responden (60,4%) yang menyatakan *assurance* (jaminan) tidak baik, 60 responden (62,5%)

yang menyatakan empathy (perhatian) tidak baik dan 63 responden (62,5%) yang menyatakan tangible (bukti fisik/bukti langsung) tidak baik. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara reliability (kehandalan) dengan $p\text{-value}=0,001$, responsiveness (ketanggapan) dengan $p\text{-value}=0,006$, assurance (jaminan) dengan $p\text{-value}=0,008$, empathy (perhatian) dengan $p\text{-value}=0,009$, tangible (bukti fisik/bukti langsung) dengan $p\text{-value}=0,001$ dengan kepuasan pasien.

Dalam penelitian Riandi (2018) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda didapatkan hasil penelitian menunjukkan hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan (reliability responsiveness, assurance, empathy dan tangible), diperoleh nilai reliability dengan kepuasan $P=0,015$, responsiveness dengan kepuasan $P=0,018$, assurance dengan kepuasan $P=0,017$, empathy dengan kepuasan $P=0,014$ dan tangible dengan kepuasan $P=0,014$.

Kota Padang memiliki 23 puskesmas berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang pada tahun 2022 terdapat puskesmas dengan kunjungan menurun yaitu Puskesmas Dadok, disusul Puskesmas Nanggalo dan Puskesmas Ambacang. Berdasarkan data laporan tahunan puskesmas di Kota Padang di Puskesmas Nanggalo yaitu adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2020-2021. Data menunjukkan jumlah kunjungan dari tahun 2020 sebanyak 19.192 pasien, tahun 2021 sebanyak 17.503 pasien. Puskesmas nanggalo memiliki 7 poli, tahun 2022 jumlah kunjungan Poli Lansia sebanyak 7.704 pasien, Poli Gigi sebanyak 1.442 pasien, Poli Anak sebanyak 1.555 pasien, Poli KIA sebanyak 1.354

pasien, Poli KB sebanyak 167 pasien, Poli IGD sebanyak 385 pasien, Poli imunisasi sebanyak 196 pasien (Puskesmas Nanggalo Tahun 2022).

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan tanggal 16 Februari 2023 di dapatkan dari kepuasan pasien rawat jalan 9 dari 10 responden (90%) menyatakan tidak puas karena prosedur pendaftaran pasien dilayani secara tidak tepat, cepat dan berbelit-belit. Dari 10 responden terdapat 9 (90%) pasien rawat jalan yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu, 8 (80%) pasien rawat jalan yang menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) tidak bermutu, 10 pasien rawat jalan yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak bermutu, 9 (90%) pasien rawat jalan yang menyatakan bahwa perhatian (*empaty*) tidak bermutu, 7 (70%) pasien rawat jalan yang menyatakan bukti fisik (*tangible*) tidak bermutu.

Dengan latar belakang diatas, peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
2. Diketahui distribusi frekuensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
3. Diketahui distribusi frekuensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
4. Diketahui distribusi frekuensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
5. Diketahui distribusi frekuensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
6. Diketahui distribusi frekuensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
7. Diketahui hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
8. Diketahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
9. Diketahui hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.

10. Diketahui hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.
11. Diketahui hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk tambahan pengetahuan dan pengalaman yang didapat selama penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

2. Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah bahan bacaan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa kesehatan Masyarakat STIKes Alifah Padang.

b. Bagi institusi tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi Puskesmas Nanggalo Tahun 2023 untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *study cross sectional*. Variabel independen penelitian ini adalah mutu pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) dan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan maret sampai bulan agustus tahun 2023 di Puskesmas Nanggalo. Pengumpulan data mulai dari tanggal 20-29 juli. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo dengan sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Data dikumpul menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan komputerisasi secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.