

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya taraf hidup masyarakat membuat tuntutan kualitas kesehatan masyarakat ikut meningkat. Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Fristiohady et al., 2020). 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, 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).

Meningkatnya jumlah puskesmas diharapkan mampu untuk memperbaiki pelayanan kesehatan di Indonesia. Namun secara umum, pelayanan puskesmas saat ini belum sesuai dengan tugas tersebut yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, apa yang diharapkan oleh pasien, dapat dikatakan kurang memuaskan hati pasiennya. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan yang paling utama bagi setiap manusia. Di berbagai daerah, banyak yang tidak mau berobat ke

puskesmas karena berbagai alasan baik dari segi ekonomi, finansial maupun lokasi (Rizal & Agus Jalpi, 2018).

Kualitas pelayanan dapat diukur dari pelayanan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien karena pelayanan yang memuaskan dan berkualitas berdampak pada loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang masyarakat terima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (Lawan et al., 2022).

Menurut Tjiptono (2012) dikutip oleh Patimah (2020) mengatakan kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan puskesmas. Dalam jangka panjang, hubungan seperti itu memberi puskesmas kesempatan untuk memahami sepenuhnya harapan dan kebutuhan pasien. Sebuah puskesmas dianggap baik ketika lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung saat memberikan pelayanan. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien terhadap pelayanan yang diberikan, misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan yang cukup penting yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan yang harus diperhatikan dari pihak manajemen puskesmas/klinik adalah mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*). Menurut Parasuraman (2015) kualitas jasa pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Sedangkan Menurut Tjiptono (2017) kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui 3 item yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expextation*) dan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*).

Hasil penelitian (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa derajat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kualitas pelayanan adalah 79,70%. Tingkat kesesuaian masing-masing dimensi meliputi *tangible* 81,94%, *reliability* 79,36%, *responsiveness* 77,00%, *assurance* 79,44%, dan *empathy* 80,88%.

Hasil penelitian (Rahayu & Siswani, 2020) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan menunjukkan bahwa rasio pasien loyal dan tidak loyal tidak terlalu tinggi, dengan 48 orang (54,5%) pasien berpotensi loyal terhadap layanan MCU di Klinik Medika Plaza dan 40 orang (45,5%) tidak loyal.

Responsibilitas berdasarkan waktu tunggu, kemudahan pelayanan pendaftaran, keramahan, kemudahan informasi dan kemudahan mendapatkan nilai p -value sebesar 0,001, dimana $p\text{-value} \leq \alpha (0,05)$.

Kota Padang memiliki 23 puskesmas berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang pada tahun 2022 terdapat 3 puskesmas dengan jumlah kunjungan terendah yaitu Puskesmas Air Tawar, disusul Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancungan. Berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas se-kota Padang pada tahun 2021 meningkat menjadi 1.674.455 kunjungan dari tahun 2020 yang hanya 1.595.805 kunjungan (Dinkes Padang, 2022). Puskesmas Air Tawar adalah salah satu puskesmas yang memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang terendah di Kota Padang tahun 2021 yaitu 12.508 orang dan tahun 2022 yaitu 15.576 orang. Dapat dilihat persentase indeks kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar tahun 2021 sebanyak 98,73% mengalami penurunan pada tahun 2022 yaitu 84,86%. (Puskesmas Air Tawar, 2022).

Rendahnya kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanannya. Adanya ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi niat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Pasien yang puas akan menjadi pasien yang loyal kepada puskesmas, berupa promosi dari mulut ke mulut yang seharusnya sangat positif bagi puskesmas (Fristiohady et al., 2020).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 5 responden di Puskesmas Air Tawar pada tanggal 7 Februari Tahun 2023 di lihat dari Puskesmas Air Tawar kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 5 responden meliputi 5 orang menyatakan puskesmas memiliki apotek dengan jumlah obat yang tidak lengkap, kehandalan (*reliability*) 4 orang menyatakan pasien mendapatkan kesulitan dalam prosedur administrasi, daya tanggap (*responsiveness*) 5 orang menyatakan dokter memberikan informasi tidak jelas dan tidak mudah di mengerti mengenai penyakit pasien, jaminan (*assurance*) 4 orang menyatakan dokter disana tidak menjelaskan secara rinci tentang penyakit pasien karena itu pasien tersebut tidak dapat merasakan pelayanan yang baik di puskesmas, dan empati (*empathy*) 3 orang menyatakan petugas administrasi tidak memberi kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan keluhan pasien tersebut. Dilihat dari tingkat kepuasan Puskesmas Air Tawar 4 orang menyatakan kurangnya petugas medis menjelaskan sedetail-detailnya dalam memberikan informasi kepada pasien tersebut, dan tidak puasnya berinteraksi dengan tenaga kesehatan yang ada di puskesmas misalnya petugas administrasinya tidak sopan.

Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien dan menyebabkan pasien menggunakan kembali pelayanan tersebut, pasien dapat menjadi peran kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka. Maka dari itu sangat penting untuk dilakukan penelitian mengenai “Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.
- b. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian dan

memperoleh pengetahuan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai hubungan kualitas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan bagi institusi pendidikan khususnya Ilmu Kesehatan Masyarakat.

b. Bagi Puskesmas Air Tawar

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak puskesmas dan klinik sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023. Variabel pada penelitian adalah variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel

dependen (tingkat kepuasan pasien). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai bulan Agustus tahun 2023 di Puskesmas Air Tawar. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner dilakukan pada tanggal 05 sampai 16 Juni Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Air Tawar pada bulan Januari dan Februari tahun 2023 dan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik pengampilan sampel adalah *accidental sampling*. Analisis data dalam bentuk univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

