

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien merupakan *output* pada puskesmas dan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan keberhasilan dari organisasi puskesmas. Puskesmas berkembang melalui pasien yang puas. Pasien yang puas tidak hanya akan kembali tetapi mereka juga akan membawa keluarganya yang lain. Minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari penjual jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Patria, 2017).

Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sangat penting untuk diperhatikan. Saat ini banyak puskesmas yang kurang memperhatikan kepuasan pasiennya, melainkan hanya sekedar menjalankan tugas mengobati dan penyembuhan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan suatu perusahaan, termasuk juga di bidang jasa yaitu Puskesmas. Kepuasan pasien sangat berdampak pada kelangsungan suatu perusahaan termasuk puskesmas (Yunita et al., 2024).

Kepuasan pasien tergantung pada mutu/kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu/kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas

pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila pasien tersebut membutuhkan lagi (Kristina et al., 2017).

Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan. Persepsi/kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) (Kusumawati et al, 2023).

Menurut Kotler (2017), Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi. Kepuasan pasien merupakan konsekuensi yang tak terpisahkan dari ketersediaan fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien.

Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan

kesehatan termasuk rumah sakit. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu lama “provider” kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Hakim et al., 2019).

Menurut Ruly dan Nurul (2020) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa senang dan pasien akan dengan sendirinya merekomendasikan untuk melakukan perawatan di puskesmas tersebut (Apriliana & Sukaris, 2022).

Menurut Ruly dan Nurul (2020) dimensi mutu adalah parameter kualitas suatu produk. Dimensi mutu pelayanan kesehatan akan memiliki makna yang berbeda bila dilihat dari sisi yang berbeda. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, sebagai kebutuhan yang mendasar, jadi setiap orang mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Purwanti et al., 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Risna dkk (2022), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Parigi. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien dengan nilai p value ($p \leq 0,05$). Dan adanya hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai p value ($p \leq 0,05$).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Junengsi dkk, (2023) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Masalle menunjukkan bahwa Pelayanan pegawai berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Masalle dengan nilai p value ($p \geq 0,05$).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rosnawati, dkk (2019) tentang Hubungan Pelayanan Petugas Dan Ketersediaan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi ditemukan nilai p value ($p \leq 0,05$) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien. Dan adanya hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai p value ($p \leq 0,05$).

Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Depertemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kalsum Azis et al, 2023).

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kepuasan pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien, puskesmas juga perlu memikirkan tentang kualitas pelayanannya (Fakhrudin, 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 (Permenkes No 43 tahun, 2019).

Berdasarkan Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Mentawai total jumlah puskesmas di Kabupaten Kepulauan Mentawai pada Tahun 2022 berjumlah 15 puskesmas, dengan total kunjungan 15.092, sedangkan jumlah puskesmas tahun 2020 berjumlah 12 puskesmas dengan jumlah 26.475 kunjungan Artinya terjadi penurunan jumlah kunjungan puskesmas Kabupaten Kepulauan Mentawai dari tahun 2020 ke tahun 2022 sebanyak 11.383 kunjungan (Dinkes Kab.Kep Mentawai, 2023). Puskesmas Sioban dalam tiga tahun terakhir memiliki jumlah kunjungan yang menurun dimana ditahun 2023 sebanyak 993 kunjungan, tahun 2022 sebanyak 1.176 kunjungan, dan tahun 2021 sebanyak 2.219 kunjungan.

Berdasarkan Survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Februari 2024 dilakukan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien dengan membagikan kuesioner dan wawancara kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sioban, didapatkan 7 dari 10 pasien menyatakan pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan, seperti sikap, perhatian dan kesabaran petugas

dalam melayani dan mendengar keluhan tidak sesuai harapan, 2 dari 10 pasien mengatakan petugas tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, karena ketika pasien berkunjung di Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatannya, dokter yang bersangkutan tidak ada. 5 pasien mengatakan petugas Puskesmas tidak fokus dalam melayani dan lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan karena petugas lebih fokus mengurus anak mereka yang mereka bawak di Puskesmas.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk mengkaji hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari peneliti ini apakah ada hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

a. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

- b. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap daya tanggap (*renponsiveness*) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- c. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- d. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap empati (*empathy*) di Puskesmas Sioban Kabupaten kepulauan Mentawai tahun 2024.
- e. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Sioban Kabupaten kepulauan Mentawai tahun 2024.
- f. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- g. Diketahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- h. Diketahui hubungan dimensi daya tanggap (*renponsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- i. Diketahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- j. Diketahui hubungan dimensi empati (*empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten kepulauan Mentawai tahun 2024.

- k. Diketahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten kepulauan Mentawai tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti/Manfaat Keilmuan

Dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan kedalam suatu penelitian serta menambah wawasan tentang hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

b. Peneliti Lain di masa Mendatang

Dapat menjadi sumber informasi dan data tambahan bagi peneliti selanjutnya, sehingga dapat dikembangkan untuk penelitian yang berkaitan hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Praktis

a. Bagi Puskesmas Sioban

Dapat menjadi bahan masukan bagi institusi tentang hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

b. STIKes Alifah Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan pembelajaran khususnya bagi ilmu kesehatan masyarakat serta mempermudah dalam penelitian yang berkaitan hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien sedangkan variabel independen ialah dimensi mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai pada tanggal 19 – 26 Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang berjumlah 48 orang. Metode pengumpulan sampel adalah *Quota Sampling*. Analisis data secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *Chi-square*.

