

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kesehatan menjadi suatu kebutuhan mendasar dalam masyarakat. Seiring dengan peningkatan taraf hidup, tuntutan akan mutu pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan, seperti klinik dan dokter pribadi, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan mereka. Peningkatan ini tidak hanya berfokus pada aspek penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup pelayanan pencegahan guna meningkatkan kualitas hidup dan memenuhi kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan (Setianingsih et al., 2023).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang supaya terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi (Ferial & Wahyuni, 2022).

Jumlah Puskesmas di Indonesia tahun 2022 adalah 10.374 Puskesmas, yang terdiri dari 4.302 Puskesmas rawat inap dan 6.072 Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2021 yaitu sebanyak 10.292 dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 4.201 Puskesmas dan Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.091 Puskesmas (Profil Dinkes, 2022).

Data akreditasi puskesmas di Indonesia pada tahun 2022, dimana 9.153 (88,2%) Puskesmas sudah terakreditasi. Status terakreditasi madya dan dasar masih mendominasi tingkat kelulusan akreditasi. Rincian tingkat kelulusan akreditasi Puskesmas adalah Puskesmas yang terakreditasi dasar berjumlah 23,8%, Puskesmas yang terakreditasi utama berjumlah 18,2%, Puskesmas dengan terakreditasi paripurna berjumlah 2,6%, dan Puskesmas yang terakreditasi madya berjumlah 55,4% (Profil Kesehatan Indonesia, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Velandia et al., 2023).

Menurut Pohan (2017) yang dikutip oleh Nuriyanti (2023) 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.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah pasien menerima pelayanan medis dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut (Syakurah et al., 2023). Kepuasan pasien

merupakan salah satu elemen yang penting untuk mengukur mutu layanan kesehatan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya penilaian tersebut sarana pelayanan kesehatan diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Dominika Priska Tsu et al., 2022).

Dalam mengukur mutu pelayanan, digunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dilakukan dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi mutu layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) terkait dengan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas resepsionis melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi yang diberikan, dan sebagainya. Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi keramahan (*empathy*) berkaitan dengan keramahan petugas medis dan staf dalam melayani pasien. Dimensi bukti nyata (*tangible*) berkaitan dengan keterjangkauan lokasi klinik, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu (Setianingsih et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi. diperoleh nilai $p = 0.01 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang (Hidayat, dkk 2023).

Adapun penelitian dengan judul Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Menyatakan adanya hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *tangibles* ($p=0,000$), *reliability* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu (Muhammad Fazar Sidiq Alhayat et al., 2023).

Penelitian lainnya dengan judul Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modoinding menyatakan bahwa dimensi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien, sejalan dengan terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan $p = \text{value sebesar } 0,006 < 0,05$. Pasien pengguna jasa pelayanan tentu sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Modoinding semakin lengkap dan baik dimensi bukti fisik maka akan berdampak pada peningkatan pasien yang memiliki Puskesmas Modoinding (Komaling et al., 2023).

Berdasarkan data laporan tahunan Puskesmas Mapaddegat adanya penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2021-2023. Data menunjukkan jumlah kunjungan dari tahun 2021 sebanyak 31.458 pasien, tahun 2022 sebanyak 29.002 pasien, dan tahun 2023 sebanyak 18.896 pasien (Laporan Tahunan 2023).

Puskesmas Mapaddegat telah mencapai tingkat akreditasi Madya, sebagai pengakuan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan telah memenuhi standar akreditasi dan dinyatakan lulus (Laporan Tahunan 2023). Akreditasi merupakan pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah memenuhi standar akreditasi (Darajatun, 2023).

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Mei 2024 dilakukan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien dengan membagikan kuesioner dan wawancara kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mapaddegat, didapatkan 7 dari 10 pasien menyatakan pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan, seperti sikap, perhatian, saat melakukan pendaftaran pasien dilayani secara tidak cepat tanggap dan berbelit-belit, dan kesabaran petugas dalam melayani dan mendengar keluhan tidak sesuai harapan, 3 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 di tempat. 4 pasien mengatakan petugas Puskesmas tidak fokus dalam melayani dan lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan karena ada gangguan telepon atau tamu yang datang sehingga petugas teralihkan perhatiannya.

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti tertarik untuk mengkaji hubungan Dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan Dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan Dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- b. Diketahui distribusi frekuensi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- c. Diketahui distribusi frekuensi dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- d. Diketahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- e. Diketahui distribusi frekuensi dimensi empati (*empathy*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

- f. Diketahui distribusi frekuensi dimensi kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024.
- g. Diketahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- h. Diketahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- i. Diketahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- j. Diketahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.
- k. Diketahui hubungan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang di peroleh pada saat perkuliahan kedalam suatu penelitian serta menambah wawasan tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi yang berkaitan dengan hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dan dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk kajian yang lebih mendalam bagi peneliti selanjutnya.

2. Praktis

a. Bagi Universitas Alifiah Padang

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

b. Bagi Puskesmas Mapadeggat

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

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat 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 kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai pada bulan Maret 2024 - Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di

Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang berjumlah 96 orang. Metode pengumpulan sampel adalah *Quota Sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *chi-square*.

