

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan puskesmas (Pohan,2007).

Data kepuasan menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu negara swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%. Di negara Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33), Denmark (89,29). Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4). Selain dari kepuasan pasien di wilayah Asia Tenggara menunjukan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan.

Standar kepuasan pasien dipelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Dapartemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024 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.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi fokus utama pada semua tingkat pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Hal ini sejalan dengan komitmen Internasional untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2030 (WHO, 2018). Di Indonesia, beberapa upaya telah dilakukan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, baik di tingkat dasar maupun rujukan. Salah satu langkah penting dalam transformasi sistem kesehatan nasional adalah penguatan pelayanan kesehatan primer melalui penerapan sistem akreditasi Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman (2015) yaitu : Keandalan (*reliability*), merupakan kapasitas untuk menunjukkan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu reaksi dan ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (*assurance*), merupakan kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk atau jasa, kualitas keramahan dalam memberikan pelayanan. Empati (*empathy*), kemampuan menyampaikan informasi, kemampuan menjamin pengguna jasa layanan yang dijanjikan. Bukti fisik (*tangible*), terdiri dari penampakan struktur fisik seperti bangunan dari perkantoran, ruang integritas sarana komunikasi dan penampilan karyawan.

Dalam penelitian Fakhshanoor (2021) tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balanga didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 53,1% responden yang

menyatakan *reliability (kehandalan)* baik, 58,3% responden yang menyatakan *responsiveness (ketanggapan)* baik, 60,4% yang menyatakan *assurance (jaminan)* tidak baik, 62,5% responden yang menyatakan *empathy (perhatian)* tidak baik dan 62,5% responden yang menyatakan *tangible (bukti fisik)* tidak baik. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara *reliability (kehandalan)* 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)* dengan $p\text{-value} = 0,001$ dengan kepuasan pasien.

Dalam Penelitian Cecilia Meysin Liong Dkk, (2019) tentang Hubungan Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol, menunjukan nilai $p=0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) hasil menunjukan diterima bahwa adanya hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol.

Dalam Penelitian Gusti Made Yoga Astawa, dkk (2012) tentang Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah terdapat yaitu *assurance* (56%) responden, *empathy* (53%) responden, *reliability* (51%) responden, sedangkan *tangible* ,dan *responsiveness* dinilai tidak baik lebih dari separuh responden (58% dan 52%). Sebagian besar (73%) pasien di Puskesmas Rumbia tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Ada hubungan antara dimensi *tangible* ($p\text{-value}=0,019$), *reliability* ($p\text{-value}=0,002$), *responsivess* ($p\text{-value}=0,001$), *assurance* ($p\text{-value}=0,001$), *empathy* ($p\text{-value}=0,000$) dengan kepuasan pasien.

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

Dalam penelitian Anisa Hawari (2021) tentang Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang didapatkan hasil penelitian terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,001$), dan *tangible* ($p=0,000$) terdapat Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

Dinas Kesehatan Kota Padang menyebutkan terdapat 24 puskesmas yang ada di Kota Padang. Total kunjungan pasien di Puskesmas se Kota Padang pada tahun 2021 adalah 1.674.455 kunjungan, pada tahun 2022 meningkat menjadi 4.505.419 kunjungan, namun pada 2023 kembali menurun menjadi 2.563.770 kunjungan. Puskesmas yang angka kunjungan rawat jalan menurun selama 3 tahun

berturut turut yaitu Puskesmas Pauh , disusul dengan puskesmas Ulak Karang dengan visit rate 1.9 (35.552) Puskesmas Pengambiran dengan visit rate 1.6 (102.456) , Puskesmas Nanggalo dengan visit rate 1.3 (66.411). . Jumlah penduduk kelurahan yang ada diwilayah kerja Puskesmas Pauh yaitu sebanyak 69.863 orang. Puskesmas Pauh memiliki akreditasi paripurna, adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh mengalami penurunan di tahun 2023 menurun sebanyak 53.855 dengan visit rate 0,8 dan tahun 2024 sebanyak 47,340 kunjungan dengan perbandingan 6.515 kunjungan di Puskesmas Pauh Kota Padang. (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2023).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap 10 responden di Puskesmas Pauh pada tanggal 19 Januari 2025. Mutu pelayanan di puskesmas dinilai melalui lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5 responden berpendapat bahwa petugas kurang memberikan pelayanan dengan cepat, mengenai keandalan (*reliability*) 8 responden mengatakan bahwa jadwal layanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dalam dimensi empati (*empathy*) 4 responden merasa bahwa layanan yang diberikan tidak adil dan diskriminatif dalam hal status. Sementara itu, dari segi bukti fisik (*tangible*) 6 responden menilai ruang tunggu kurang rapi dan kurang bersih. Dalam hal kepuasan pasien, 5 responden menyatakan tidak puas dengan kondisi gedung di puskesmas seperti kurang indah dan rapi dan

9 responden menyatakan tidak puas dengan dokter atau perawat yang tidak datang tepat waktu.

Dengan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu “Apakah ada hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh.
- b. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu kehandalan (*reliability*) pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- c. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- d. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu jaminan (*assurance*) pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.

- e. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu empati (*empathy*) pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- f. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- g. Diketahui hubungan dimensi mutu kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- h. Diketahui hubungan dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- i. Diketahui hubungan dimensi mutu jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- j. Diketahui hubungan dimensi mutu empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.
- k. Diketahui hubungan dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Pauh.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian serta memperluas pemahaman mengenai hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan menjadi referensi dan acuan bagi peneliti berikutnya, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut untuk penelitian yang berkaitan dengan hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan pembelajaran, terutama bagi bidang ilmu kesehatan masyarakat terkait hubungan antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Lokasi Penelitian

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

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Variabel independen terdiri dari dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pauh Kota Padang Maret-Agustus. Populasi penelitian seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pauh. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian populasi yang berjumlah 96 orang, yang diambil menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengumpulan data yaitu data

primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan distribusi dan frekuensi dan bivariat menggunakan uji *Chi-square*.

