

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Tujuan dari pembangunan kesehatan dengan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Arah kebijakan dan strategi pembangunan bidang kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam RPJMN 2020-2024 adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta, utamanya dalam penguatan pelayanan kesehatan dasar (Kesehatan, 2022).

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, kualitas suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan atau melebihi harapan. Kualitas layanan kesehatan dipersepsikan secara umum sebagai penilaian pasien terhadap pelayanan yang mereka terima di fasilitas kesehatan, berdasarkan hubungan antar pasien dan dokter, perawat, dan staf atau berdasarkan dimensi lingkungan fisik, dimensi sosial dimensi interaksi seperti sikap dan perilaku, keahlian dan proses layanan dan hasil seperti waktu tunggu, kepuasan pasien dan loyalitas. Unit rawat jalan puskesmas salah satu unit kerja puskesmas yang memberikan pelayanan kepada pasien tidak lebih dari 24 jam berupa konsultasi kesehatan, pemeriksaan dan tindakan pengobatan serta tindak lanjut pengobatan. Kepuasan pasien di unit rawat jalan puskesmas suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena memberikan kesan pertama dari pelayanan puskesmas secara keseluruhan (Guspianto et al., 2023)

Keluaran (*outcome*) dari kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas yang merujuk pada berbagai perubahan kondisi status kesehatan yang didapatkan oleh penerima

layanan/pasien setelah terakses dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen *outcome* dari hasil akhir kepuasan pasien meliputi morbiditas, mortalitas dan tingkat kepuasan pasien (Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan atau pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas pasien atau pelanggan dan kepuasan (Christiani Nababan et al., 2020).

Dalam mengatasi permasalahan pelayanan kesehatan diperlukan suatu upaya evaluasi, perbaikan, dan peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan salah satunya dilakukan melalui pengukuran Indikator kualitas. Pengukuran Indikator Mutu bertujuan menilai apakah upaya yang telah dilakukan benar-benar dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan, dan juga memberikan umpan balik, transparansi publik, dan dapat digunakan sebagai pembandingan (*benchmark*) dalam mengidentifikasi *best practice* untuk pembelajaran. Pengukuran indikator mutu digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, dinas kesehatan daerah provinsi, dan kementerian kesehatan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan mutu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022).

Kepuasan tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien. Pada saat sekarang ini mutu pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan suatu perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang baik dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya. Kepuasan suatu reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan, yaitu tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode serqual, yang mana akan melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, kepuasan terjadi apabila kualitas layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (James Elston , 2020)

Zeithaml (Jacobis, 2015) mengemukakan terdapat 10 dimensi yang harus diperhitungkan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan. Parasuraman, et al., (Jacobis, 2015) mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi serqual. Kelima dimensi ini yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, di dalamnya terkandung sepuluh dimensi dasar dari kualitas. Dimensi tersebut yaitu: 1) Bukti fisik (*Tangible*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan 2) Keandalan (*Reability*): kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat,

4) Jaminan (*Assurance*): mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan, 5) Empati

(*Empathy*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien, (Tjiptono, 2019).

Kepuasan pasien sebuah evaluasi subjektif yang mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang terpenuhi. Jika harapan pasien terpenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika harapan pasien tidak terpenuhi, maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga aspek psikologis seperti sikap petugas, komunikasi, dan perhatian yang diberikan oleh petugas kepada pasien industri penghasil layanan adalah bersifat unik, dengan lima karakteristik umum yang dapat berlaku untuk organisasi layanan. Sebelumnya penelitian ini telah banyak dilakukan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan (Marampa et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian menurut (Yunike et al., 2023) mengkaji ada hubungan antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu suatu faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Putri & Nursya, 2023) hasil penelitian menunjukkan 56% pasien mempersepsikan pelayanan kesehatan tidak bermutu, 51% pasien mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji statistik diketahui p value  $<0,047$  artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

Kota Padang memiliki 24 puskesmas berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Padang pada tahun 2023 terdapat 4 puskesmas yang memiliki kunjungan rendah yaitu, Puskesmas Pauh dengan tingkat kunjungan (0,8), di susul Puskesmas Ambacang dengan tingkat kunjungan (1,3), Puskesmas Parak Karakah dengan tingkat kunjungan (1,1) dan Puskesmas Dadok Tunggul Hitam

dengan tingkat kunjungan (1,1). Berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas se-kota Padang pada tahun 2023 meningkat menjadi 2.563.770 kunjungan dari tahun 2021 1.674.455 (*Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024, 2024*)

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Puskesmas Ambacang pada tanggal 17 Januari 2025 dilihat dari Puskesmas Ambacang kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi bukti fisik (*tangible*) didapatkan 5 (50%) orang yang menyatakan obat apotek di Puskesmas Ambacang tidak lengkap, empati (*emphaty*) sebanyak 5 (50%) orang yang menyatakan tenaga kesehatan yang kurang ramah, sedangkan untuk kehandalan (*realibity*) 6 (60%) orang yang merasakan pelayanan yang berbelit-belit di Puskesmas Ambacang, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap pasien sudah puas dan untuk jaminan (*assurance*) pasien sudah merasa puas atas kepercayaan yang diberikan petugas kepada pasien.

Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien dan menyebabkan pasien menggunakan kembali pelayanan tersebut, pasien dapat menjadi peran penting dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka. Maka dari itu sangat penting untuk dilakukan penelitian mengenai ‘Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025’

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

### 2. Tujuan Khusus

Berikut ini tujuan khusus dari penelitian ini

1. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
2. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
3. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
4. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien tentang daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
5. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien tentang jaminan (*assurance*) di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
6. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien tentang empati (*empathy*) di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
7. Diketahui distribusi frekuensi persepsi pasien tentang bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

8. Diketahui hubungan kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
9. Diketahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
10. Diketahui hubungan jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
11. Diketahui hubungan empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
12. Diketahui hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.
13. Diketahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berikut ini dijabarkan manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis.

##### **a. Teoritis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Dengan dilakukan penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama dibangku perkuliahan serta menambah wawasan tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi sumber informasi dan bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya, sehingga dapat dikembangkan untuk penelitian yang berkaitan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas.

### **b. Praktis**

#### 1. Bagi Universitas Alifah Padang

Dapat menjadi referensi dan bahan bacaan serta memberikan informasi khususnya bagi ilmu kesehatan masyarakat serta mempermudah dalam penelitian yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025.

#### 2. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa selama penyusunan skripsi terkait hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini membahas tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang akan mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien di Puskesmas Ambacang.

Populasi dalam penelitian adalah pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan lebih dari 2 kali kunjungan. Puskesmas Ambacang memiliki 4 kelurahan yaitu Pasar Ambacang,

Anduring, Lubuk Lintah, dan Ampang. Puskesmas Ambacang sendiri terletak di Jl. Raya By Pass KM 8,5 Kel. Pasar Ambacang, Kec. Kuranji, Kota Padang (Laporan Tahunan Puskesmas Ambacang, 2023). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu seluruh pasien yang berkunjung kebetulan ada dan dirasa cocok sesuai kriteria yang ada. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*. Serta sumber data yang akan didapatkan dari kuisioner yang akan di berikan kepada pasien dilakukan dengan wawancara dan data di dapatkan dari laporan tahunan Puskesmas Ambacang tahun 2023, Laporan Dinas Kesehatan Kota Padang. Penelitian ini akan di lakukan pada bulan Maret-Agustus 2025.

