

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui fasilitas kesehatan yang memadai. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengembangkan sistem pelayanan kesehatan yang terintegrasi dan berbasis masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dilakukan baik secara mandiri maupun bersama sama untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan atau pun masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat seperti puskesmas (Nurelah dkk, 2022).

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2024 adalah 10.212 puskesmas, yang terdiri dari 4.234 puskesmas rawat inap dan 5.978 puskesmas non rawat inap (Kementerian Kesehatan Indonesia Tahun 2024).

Puskesmas menjadi pusat layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana puskesmas mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti sarana prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, kemudahan akses serta kesesuaian waktu pelayanan (Prajitno Subur, 2021).

Kesesuaian pelayanan kesehatan yang memanfaatkan sumber daya secara baik sehingga semua kebutuhan pasien dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang

optimal tercapai merupakan unsur dari mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi antara satu dan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen dan aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar tercapainya kepuasan pasien sehingga pasien loyal terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas dan mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu alat ukur keberhasilan dari kualitas pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sebaliknya apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya maka muncul ketidakpuasan. Menurut Rangkuti (2003) yang dikutip oleh (Nursalam, 2017) ada enam faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: perbedaan antara harapan dan kenyataan, layanan yang tidak memadai selama proses menikmati jasa, sikap personel yang tidak memadai, kondisi fisik lingkungan yang kurang mendukung, biaya yang dianggap terlalu tinggi, promosi harga tidak sesuai.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu menurut Parasuraman dkk, meliputi: *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan Kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Assurance* (jaminan), berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan.

Empathy (empati), terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus dari staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat. *Tangible* (bukti langsung), dalam hal ini pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misal ruang pasien yang bersih, nyaman dan seragam staf yang bersih (Muninjaya, 2015).

Penelitian Ahmad dkk, (2021) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan sebanyak 51 (77,3%) responden yang menyatakan bukti langsung (*tangible*) iya dan 15 (22,7%) responden yang menyatakan tidak, 50 (75,8%) responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) iya dan 16 (24,2%) responden menyatakan tidak, 52 (78,8%) responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) iya dan 14 (21,2%) menyatakan tidak, 55 (83,3%) responden yang menyatakan jaminan (*assurance*) iya dan 11 (16,7%) responden menyatakan tidak, 52 (78,8%) responden yang menyatakan empati (*empathy*) iya dan 14 (21,2%) menyatakan tidak.

Penelitian Kurniawan dkk, (2022) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara didapatkan hasil penelitian dari 45 (64,3%) responden yang menyatakan buruk pada dimensi bukti langsung (*tangible*), 50 (71,4%) responden menyatakan tinggi pada dimensi kehandalan (*reliability*), 37 (52,8%) responden menyatakan tinggi pada dimensi jaminan (*assurance*), 41 (58,6%) responden menyatakan tinggi pada dimensi empati (*empathy*), 43 (61,4%) responden menyatakan tinggi pada ketanggapan (*responsiveness*).

Penelitian Reza, (2022) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan masyarakat didapatkan hasil penelitian uji

statistik juga menunjukkan hal yang sama, melalui *chi square* seluruh dimensi pelayanan yang diberikan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) menunjukkan korelasi dengan kepuasan pasien. Dengan nilai p ($p=0,000$) dan ($\alpha=0,05$) yang artinya H_0 ditolak, maka hal tersebut membuat keputusan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien.

Penelitian 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.

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

Puskesmas di Sumatera Barat berjumlah 280 unit terdiri dari 109 layanan rawat inap dan 171 layanan rawat jalan. 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 tahun 2023 kembali menurun menjadi 2.563.770 kunjungan. Puskesmas yang angka kunjungan rawat jalan menurun selama 3 tahun berturut-turut yaitu Puskesmas Nanggalo sebanyak 54.370 kunjungan disusul Puskesmas Pegambiran 102.456 kunjungan dan Puskesmas Ulak Karang 35.552 kunjungan (Dinas

Kesehatan Kota Padang tahun 2023). Berdasarkan data laporan tahunan Puskesmas Nanggalo adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2021 sebanyak 77.407 kunjungan, menurun pada tahun 2022 menjadi 75.047 kunjungan dan pada tahun 2023 menurun sebanyak 28% menjadi 54.370 kunjungan (Puskesmas Nanggalo Tahun 2023).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yaitu Nuriyanti (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo mendapatkan hasil 53,2% yang artinya pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Puskesmas Nanggalo memiliki 12 jenis pelayanan yang terdiri dari Poli Umum, Poli Lansia, Poli Gigi, Poli Anak, Poli KIA/KB, Apotek/Farmasi, Imunisasi, Laboratorium, Unit Gawat Darurat, Pelayanan Persalinan, Konsultasi Gizi, dan Pelayanan KIE/Promkes. Puskesmas Nanggalo memiliki Akreditasi Paripurna. Berdasarkan ulasan salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Nanggalo menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ramah dan kurang cekatan (Puskesmas Nanggalo Tahun 2025).

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan tanggal 31 Januari 2025 terhadap 10 responden, didapatkan data pada aspek dimensi mutu keandalan (*reliability*) 8 responden menyatakan bahwa dokter tidak selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, pada aspek dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) 7 responden menyatakan petugas kurang memberikan penyuluhan atau binaan secara baik dan teratur, pada aspek dimensi mutu jaminan (*assurance*) 6 responden menyatakan perilaku petugas kurang menimbulkan rasa nyaman, pada aspek dimensi mutu empati (*empathy*) 7 responden menyatakan petugas kurang meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, pada aspek dimensi mutu bukti langsung (*tangible*) 5 responden menyatakan petugas kurang menjaga penampilan dan kerapian.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025?

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo Padang tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan bukti langsung (*tangible*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- c. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan kehandalan (*reliability*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- d. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- e. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- f. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan empati (*empathy*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- g. Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- h. Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.

- i. Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- j. Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.
- k. Diketahui hubungan dimensi mutu pelayanan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai tambahan wawasan dan pengalaman serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan khususnya mengenai mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Praktis

a. Bagi Universitas Alifah Padang

Dapat menambah wawasan dan bahan bacaan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang mengenai mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Puskesmas Nanggalo

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan dalam melakukan evaluasi pelayanan kesehatan serta dapat menjadi bahan pengambilan keputusan terkait mutu dan kepuasan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas nanggalo tahun 2025. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variable independen adalah dimensi mutu pelayanan bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Nanggalo pada bulan Maret-Agustus Tahun 2025, pengumpulan data dilakukan pada tanggal 29 April - 9 Mei Tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Nanggalo dengan jumlah sampel 96 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Data didapat menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisa data menggunakan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*.