

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 terintegritas 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 (Asiani, & Murni, 2025).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia memiliki peran penting dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Lesmana et al., 2022). 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 (Kementrian Kesehatan Indonesia Tahun 2024).

Kepuasan merupakan penilaian subjektif pengguna layanan kesehatan terhadap tingkat pemenuhan kepentingan dan harapan mereka setelah menerima pelayanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, salah satu faktor utama yang menimbulkan ketidakpuasan pasien adalah adanya ketidakpastian mengenai jaminan kesembuhan dari penyakit yang diderita. Kepuasan pasien memiliki peran strategis dalam menjaga keberlangsungan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Prakash, 2023). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi dengan mutu pelayanan yang ditentukan mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien sedangkan mutu pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan kepuasan pasien.

Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Evaluasi kepuasan pasien tidak hanya mencakup aspek kesembuhan medis, melainkan juga meliputi kualitas komunikasi, kondisi fasilitas fisik, ketepatan waktu pelayanan, serta responsivitas petugas kesehatan dalam memberikan layanan. Kepuasan pasien memberikan berbagai manfaat, di antaranya memperkuat keterikatan antara fasilitas kesehatan dengan pasien secara optimal, membangun loyalitas pasien, serta meningkatkan reputasi institusi kesehatan (Prakash, 2023).

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021, tingkat kepuasan pasien di wilayah Asia Tenggara masih relatif rendah, dimana 35% pengguna layanan kesehatan menyatakan kepuasan dan 55% menyatakan ketidakpuasan (Amalina, 2021; Shilvira et al., 2022). Kepuasan pasien terjadi ketika terdapat kesesuaian antara hasil

pelayanan yang dirasakan dengan ekspektasi yang dimiliki. Apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasakan ketidakpuasan; sebaliknya, apabila pelayanan sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas.

Kepuasan pasien adalah derajat perasaan pasien yang muncul setelah membandingkan pelayanan medis yang diterima dengan harapannya. Kepuasan merupakan selisih antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki pasien. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa sangat puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa kecewa atau tidak puas. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, tidak mudah berpindah ke fasilitas kesehatan lain, serta memberikan penilaian dan rekomendasi yang positif terhadap pelayanan yang diterimanya (Nursalam (2014)). Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut Widiyanto et al., 2024, kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika Puskesmas ingin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui

apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Parasuraman dalam Musa (2022), bukti fisik (*tangibles*) adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek bukti fisik ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek bukti fisik meliputi fasilitas fisik, kebersihan dan kerapian gedung, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan medis dan penampilan petugas yang rapi dan profesional. Hasil penelitian Nurlina.,(2023) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Baharot, Kabupaten Aceh Daya menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik mendapatkan penilaian baik dari pasien sebanyak 62% responden menyatakan bahwa fasilitas fisik, kebersihan dan kerapian gedung, kenyamanan ruang tunggu sudah memadai, sehingga kondisi tersebut turut mendukung terbentuknya kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai ($p=0,022$).

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai

pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Aspek Keandalan meliputi ketepatan waktu, ketelitian dalam tindakan medis, dan pelayanan yang tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian Nurlina.,(2023) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Baharot,Kabupaten Aceh Daya menunjukkan bahwa dimensiKeandalan mendapatkan penilaian baik dari pasien sebanyak 63% responden menyatakan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga kehandalan mendukung terbentuknya kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien,dengan nilai ($p=0,022$).

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan Kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta merespon kebutuhan atau keluhan dengan segera.Indikator terlihat dari kecepatan proses pendaftaran, kejelasan informasi, serta kemampuan menangani keluhan tanpa menunda waktu. . Hasil penelitian Putri, (2021) menjelaskan tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas tutung menunjukkan bahwa daya tanggap petugas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p<0,05$). Pasien merasa lebih puas ketika petugas segera membantu tanpa menunda, memberikan informasi dengan cepat, serta merespon kebutuhan pasien secara tepat waktu

Hasil penelitian Nurlina.,(2023) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Baharot,Kabupaten Aceh Daya menunjukkan bahwa dimensi Jamina mendapatkan penilaian baik dari pasien sebanyak 41% responden menyatakan bahwa kesopanan, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien selama proses pelayanan kesehatan berlangsung.yang pada akhirnya mendukung tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien,dengan nilai ($p=0,022$).

Hasil penelitian Putri, (2021) tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tutung menunjukkan bahwa dimensi empati berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p<0,05$). Pasien merasa lebih puas ketika petugas memberikan perhatian secara personal, bersikap ramah, serta mau mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Sikap empati dari petugas kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Jumlah Puskesmas di Provinsi Sumatera Barat mencapai 280 unit, yang terdiri atas 109 Puskesmas dengan layanan rawat inap dan 171 Puskesmas dengan layanan rawat jalan. Sementara itu, di Kota Padang terdapat 24 Puskesmas yang tersebar di berbagai wilayah kerja. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang terus mengalami perubahan di setiap tahunnya. Pada

tahun 2021, total kunjungan pasien di Puskesmas se-Kota Padang tercatat sebanyak 1.674.455 kunjungan. Angka tersebut meningkat pada tahun 2022 menjadi 4.505.419 kunjungan. Selanjutnya, pada tahun 2023 jumlah kunjungan tercatat sebanyak 2.563.770 kunjungan, dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2024 menjadi 3.538.545 kunjungan (Dinas Kesehatan Kota Padang).

Data tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Puskesmas Pauh berada di wilayah Jalan Irigasi Pasar Baru Kelurahan Cupak Tengah Kecamatan Pauh, berjarak sekitar +8 Km dari pusat kota sebelah timur Kota Padang dan telah mencapai akreditasi paripurna sejak tahun 2024. Puskesmas Pauh kota Padang memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2024 sebanyak 229.788 kunjungan dan meningkat pada tahun 2025 sebanyak 279.324 kunjungan.

Sejalan dengan hal itu, hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2024 menunjukkan 3 Puskesmas dengan indikator kepuasan terendah secara berturut-turut Puskesmas Padang Pasir sebesar 84,20%, Puskesmas Andalas sebesar 83,43%, dan Puskesmas Pauh dengan indeks kepuasan sebesar 83,41%. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan masyarakat, baik ditinjau dari sikap dan keramahan petugas, kecepatan dalam

memberikan pelayanan, maupun kemudahan akses terhadap layanan kesehatan (Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2024).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti terhadap 10 responden di Puskesmas Pauh pada tanggal 12 Maret 2026. Mutu pelayanan di puskesmas dinilai melalui lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap sebanyak 3 responden berpendapat bahwa petugas kurang tanggap terhadap pelayanan pendaftaran dan 4 responden berpendapat bahwa petugas kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien, mengenai keandalan 8 responden mengatakan bahwa layanan jadwal dokter tidak sesuai dengan waktu yang telah di janjikan, dalam dimensi empati 2 responden merasa bahwa petugas kurang memberikan perhatian dan 5 responden mengatakan bahwa petugas kurang bersikap sabar kepada pasien. Sementara itu, dari segi dimensi bukti fisik 8 responden menilai ruang tunggu kurang rapi dan kurang bersih. Dalam hal kepuasan pasien, 6 responden mengatakan bahwa kurang merasa puas terhadap pelayanan yang ramah di puskesmas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat Hubungan Dimensi Mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh kota Padang Tahun 2026?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Dimensi Mutu Dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Tahun 2026.
- b. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- c. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan keandalan (*reliability*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- d. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- e. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- f. Diketahui distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan empati (*empathy*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- g. Menganalisis hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- h. Menganalisis hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- i. Menganalisis hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026

- j. Menganalisis hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.
- k. Menganalisis hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026.

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai tambahan wawasan dan pengalaman serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan khususnya mengenai hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pauh kota Padang Tahun 2026

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut mengenai hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pauh kota Padang Tahun 2026

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Alifah Padang

Dapat menambah wawasan dan bahan bacaan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang mengenai hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pauh kota Padang Tahun 2026

b. Bagi Puskesmas Pauh

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan dalam melakukan evaluasi pelayanan kesehatan serta dapat menjadi bahan pengambilan keputusan terkait mutu dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan sehingga tercapai pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pauh kota Padang Tahun 2026

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Dimensi Mutu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh tahun 2026. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel dependen tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Pauh pada periode penelitian dan sampel penelitian sebanyak 96 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dan analisis bivariat melihat hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien Rawat Jalan dengan menggunakan uji *Chi Square*.