

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Oleh karena itu kesehatan merupakan modal yang paling utama bagi setiap orang untuk dapat menjalankan kehidupannya dengan layak.

Menurut Hendrik L. Bloom dalam Irwan (2017:10) ada empat faktor yang dapat mempengaruhi status kesehatan masyarakat yaitu lingkungan, perilaku, keturunan, dan pelayanan kesehatan. Peranan pelayanan kesehatan menentukan dalam pelayanan pemulihan kesehatan, pencegahan penyakit dan pengobatan, serta perawatan kesehatan. Kondisi kesehatan masyarakat di Indonesia mengalami perkembangan dengan adanya penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah puskesmas.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, disebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan baik oleh pasien apabila kebutuhan pasien dapat terpenuhi (Pohan, 2013:13)

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan aspek kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pasien yang didapatkan. Menurut Parasuraman *et al* (1994) dalam Jacobis (2013) kualitas pelayanan kesehatan dinilai dari 5 faktor yaitu *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (rasa empati), dan *tangible* (tampilan sarana fisik).

Kepuasan menjadi salah satu cara yang dapat membandingkan antara kualitas pelayanan dengan harapan pasien sebagaimana yang dinyatakan oleh Sandy *et al* (2022) bahwa kepuasan pasien merupakan suatu perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Tingkat indikator kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan menurut Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia diantaranya kepuasan terhadap senyum, kepuasan terhadap salam dan sapa, kepuasan

terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dan kepuasan terhadap sarana fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan seperti pelayanan petugas yang tidak ramah dan waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien serta pelayanan yang kurang berkualitas sehingga pasien akan merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan. Demikian pula di puskesmas guna untuk menjaga kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan manajemen puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Total jumlah puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember tahun 2021 adalah 10.292 puskesmas, yang terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2020 yaitu sebanyak 10.205, dengan jumlah puskesmas rawat inap sebanyak 4.199 puskesmas dan puskesmas non rawat inap sebanyak 6.086 puskesmas (Kemenkes RI, 2022).

Menurut data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya, jumlah puskesmas di Kota Tasikmalaya sebanyak 22 puskesmas. Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya telah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di 22 puskesmas yang ada di Kota Tasikmalaya dengan melibatkan 9000 responden. Dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di tahun 2022, nilai rata-rata yang diperoleh oleh seluruh puskesmas yang ada di Kota Tasikmalaya adalah 81,22. Terdapat kenaikan nilai indeks sebanyak

2,15 dari tahun sebelumnya yang hanya mencapai 79,07. (Dinkes Kota Tasikmalaya, 2022)

UPTD Puskesmas Kersanagara merupakan salah satu puskesmas yang menjadi wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya. Wilayah kerja UPTD Puskesmas Kersanagara mencakup 4 kelurahan diantaranya Kelurahan Kersanagara, Kelurahan Setiaratu, Kelurahan Setiajaya, dan Kelurahan Setianagara.

Berdasarkan data laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2022, UPTD Puskesmas Kersanagara menjadi puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terendah di antara seluruh puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya dengan hasil di bawah nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya yaitu hanya memperoleh nilai sebanyak 77,77. Dalam hal ini terdapat penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun sebelumnya, pada tahun 2021 UPTD Puskesmas Kersanagara memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebanyak 78,18.

Berdasarkan data tingkat kepuasan pasien menurut nilai rata-rata unsur pelayanan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya tahun 2022 meliputi unsur kewajaran biaya atau tarif (3,62), produk pelayanan (3,41), persyaratan pelayanan (3,27), penanganan pengaduan (3,1), kompetensi petugas (3,06), perilaku petugas (3), prosedur pelayanan (2,99), kecepatan waktu pelayanan (2,98), dan kualitas sarana prasarana (2,87). Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD

Puskesmas Kersanagara yaitu 3,111. Rentang nilai tertinggi 3,62 yaitu pada unsur kewajaran biaya atau tarif pelayanan dan rentang nilai terendah 2,87 yaitu pada unsur kualitas sarana prasarana. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya dan harga yang dibebankan kepada masyarakat sudah dinilai sesuai, namun masyarakat masih menilai kurang puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana yang ada di UPTD Puskesmas Kersanagara (Dinaskes Kota Tasikmalaya, 2022).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya terkait kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien dengan melibatkan 25 orang responden, peneliti menemukan adanya pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Diperoleh data jawaban pada faktor kehandalan (*reliability*) sebanyak 18 orang (72%) merasakan waktu tunggu pelayanan yang lama hal ini dikarenakan ketepatan waktu petugas masih kurang sehingga petugas sering datang terlambat, pada daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 15 orang (60%) merasakan petugas lambat dalam merespon permintaan pasien misalnya pada saat permintaan surat rujukan, dan petugas belum siap dalam melayani, pada faktor empati (*empathy*) sebanyak 19 orang (76%) merasa petugas kurang ramah dan kurang sopan, pada faktor jaminan (*assurance*) sebanyak 11 orang (44%) merasa petugas kurang profesional dalam sikap kerja seperti mengobrol dengan petugas lain dan menggunakan ponsel pada saat melayani pasien,

serta bukti fisik (*tangible*) sebanyak 13 orang (52%) merasa kurang puas dari segi penataan kursi yang tidak teratur, dan alat kesehatan yang dinilai masih kurang baik seperti alat tensi yang longgar dan timbangan badan yang sering terjadi kesalahan pada saat penimbangan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Riantika (2019) menunjukan bahwa faktor sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien poli umum Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar. Penelitian lain juga dilakukan oleh Sari (2020) menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas dengan kualitas pelayanan terhadap faktor jaminan, kehandalan, dan daya tanggap di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan memilih Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya sebagai tempat penelitian.

B. Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara faktor kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan faktor kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara kehandalan (*reliabilty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.
- b. Menganalisis hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.
- c. Menganalisis hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.
- d. Menganalisis hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.
- e. Menganalisis hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah hubungan faktor kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya tahun 2023.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* atau potong lintang.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini berkaitan dengan Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Gunung Kalong, Kelurahan Kersanagara, Kecamatan Cibereum, Kota Tasikmalaya (46196).

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dari penelitian ini merupakan pasien rawat jalan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi UPTD Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat terkait kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan khususnya di poliklinik umum dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu evaluasi terkait bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta menjadi penambah wawasan khususnya di bidang Kesehatan Masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber atau referensi mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien khususnya di Puskesmas.