

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020).

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan,

keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Antari, 2019).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan atau kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Ismaniar, 2015).

Kabupaten Tasikmalaya dalam RPJMD tahun 2016-2021 mempunyai isu strategis terkait pelayanan publik termasuk dalam hal pelayanan kesehatan terutama terkait pelayanan kesehatan dasar termasuk Puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan. Puskesmas diharapkan bisa memberikan pelayanan kesehatan yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar pelayanan minimal untuk rawat jalan terdiri dari pelayanan klinik umum, pelayanan poli gigi dan pelayanan KIA. Setiap jenis pelayanan harus memenuhi standar/indicator yang telah ditetapkan agar setiap pelayanan yang diberikan optimal sebab masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, serta dapat menjawab kebutuhan mereka.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Wahyu Kuntoro, 2017). Kepuasan pasien sangat berpengaruh penting terhadap peningkatan keberhasilan sebuah puskesmas, unsur utama dalam peningkatan puskesmas yaitu salah satunya bagaimana pelayanan kesehatan di puskesmas dapat merata ke masyarakat dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang 3 menggunakan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut (Wahyu Kuntoro, 2017).

Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Apabila berfungsi dengan baik, maka puskesmas akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan. Saat ini kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas telah terlaksana di masing-masing daerah. 3 Namun demikian, hingga saat ini rata-rata kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas tersebut masih bersifat rutinitas dan tidak berbeda antara satu daerah dengan daerah lainnya karena terlalu berpatokan pada peraturan yang telah ditetapkan (Hidayat & Mubaroq, 2019).

Berdasarkan Data dari Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 Puskesmas Mangkubumi merupakan salah satu puskesmas yang ada di kota tasikmalaya yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020

sebanyak 34.648, pada tahun 2021 sebanyak 28.650 dan pada tahun 2022 sebanyak 14.997.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap beberapa pengunjung Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya rata-rata responden menjawab kualitas pelayanan di rawat jalan Puskesmas Mangkubumi yaitu Cukup Puas sebanyak 80%, yang menjawab Puas 10% dan menjawab Tidak Puas sebanyak 10%. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Mangkubumi diantaranya yaitu lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan mulai dari pemanggilan pendaftaran sampai menunggu obat selain itu ruangan yang kecil dan kurang menyebabkan penumpukan diruangan puskesmas sehingga pengunjung kurang merasa nyaman. Jumlah pengunjung yang banyak setiap harinya menyebabkan pasien tidak puas karena kekurangan waktu untuk berkonsultasi dengan dokter.

Menurut penelitian Kasuba RS, dkk (2018) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas bahwa ada pengaruh antara pelayanan dokter, perawat dan administrasi terhadap minat kunjungan pasien. Maka dari itu Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Puskesmas Mangkubumi memberikan Pelayanan Rawat jalan yang meliputi pelayanan poli umum, poli gigi, KIA dan lansia.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai kualitas terbaik dapat dipertahankan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Mangkubumi?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Mangkubumi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- b. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- d. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi perhatian (*empathy*) di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
- e. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang lingkup masalah

Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Mangkubumi.

2. Ruang lingkup metode

Metode penelitian yang digunakan adalah studi analitik dengan desain penelitian *cross sectional*.

3. Ruang lingkup keilmuan

Penelitian ini merupakan bidang ilmu kesehatan masyarakat peminatan administrasi kebijakan kesehatan.

4. Ruang lingkup tempat

Tempat penelitian ini adalah Puskesmas Mangkubumi Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

5. Ruang lingkup sasaran

Sasaran penelitian ini adalah pasien yang berobat rawat jalan di poli umum Puskesmas Mangkubumi.

6. Ruang lingkup waktu

Penelitian ini dimulai dari penemuan masalah yaitu Januari 2023 sampai Juli 2023.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikamalaya

Sebagai masukan untuk dasar bahan pertimbangan dalam perencanaan program dan pengambilan kebijakan tentang Pelayanan Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan Gambaran dan masukan dalam memberikan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mangkubumi.

3. Bagi peneliti

Menambah wawasan tentang kualitas pelayanan kesehatan dan memberi pengalaman yang berharga untuk mengembangkan keterampilan.