

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan pada pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dilihat juga dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, komunikasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi khususnya di puskesmas.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 disebutkan bahwa Pusat kesehatan masyarakat atau disingkat dengan puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik oleh pasien apabila kebutuhan dan kepuasan pasien dapat terpenuhi (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43, 2019).

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan. Apabila tingkat kepuasan pasien baik maka kualitas pelayanan kesehatannya juga baik. Begitupun sebaliknya apabila tingkat kepuasan pasien buruk maka semakin buruk pula kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Apabila pasien tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari pelayanan kesehatan tersebut atau menerimanya, walaupun pelayanan kesehatan tersebut tersedia, mudah di dapat dan terjangkau. Hal ini dapat menimbulkan dampak negatif bagi instansi seperti penurunan jumlah kunjungan pasien, kepercayaan pasien menurun, dan dapat dipastikan pelayanan kesehatan tersebut tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pasien juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan keberhasilan sebuah instansi pelayanan kesehatan, dan menjadi faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat (Wahyu Kuntoro , 2017).

Menurut Parasuraman *et al* (1994) dalam Jacobis (2013) kualitas pelayanan kesehatan dinilai dari 5 faktor diantaranya yaitu: *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *emphaty* (rasa empati) dan *tangible* (tampilan sarana fisik). Faktor kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang dapat menjadi sumber kepuasan pasien. Pengukuran sumber kepuasan pasien dapat dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien (Jacobis, R, 2013).

Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya telah melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang terdapat di 22 puskesmas yang berada di wilayah Kota Tasikmalaya secara rutin setiap 1 tahun sekali. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 UPTD Puskesmas Sangkali mengalami penurunan paling tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tahun 2023 yaitu sebesar 5,73%. Pada tahun 2022 Puskesmas Sangkali memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,21%, namun pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya menurun menjadi 79,48%.

Berdasarkan data tingkat kepuasan pasien menurut nilai rata-rata unsur pelayanan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Sangkali tahun 2023 meliputi unsur persyaratan pelayanan (3,06%), prosedur pelayanan (3,05), kecepatan waktu pelayanan (2,96%), kewajaran

biaya atau tarif (3,83%), produk layanan (3,02%), kompetensi petugas (3,01%), perilaku petugas (2,99%), kualitas sarana dan prasarana (2,73%), dan penanganan pengaduan (2,78%). Nilai rata-rata unsur yang diperoleh UPTD Puskesmas Sangkali yaitu 3,18. Rentang nilai terendah 2,73 yaitu pada unsur kualitas sarana dan prasarana. Rentang nilai tertinggi 3,83 yaitu pada unsur kewajaran biaya dan tarif. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kewajaran biaya dan tarif yang diberlakukan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya dan dirasakan sesuai, namun masyarakat masih menilai belum puas terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Sangkali (Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya, 2023).

Berdasarkan data laporan dari Puskesmas Sangkali peneliti menemukan bahwa terdapat penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat IKM unit pelayanan rawat jalan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkali yaitu sebanyak 5,99% berdasarkan hasil survei kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik umum pada tahun 2022 dan 2023 yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Sangkali. Pada tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak 83,24% sedangkan pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan menjadi 77,25%. Hal ini menyebabkan adanya permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pasien seperti sikap petugas yang tidak ramah, kesalahan dan lamanya dalam penanganan dan perawatan, mengabaikan keluhan pasien, dan kurangnya informasi tentang prosedur pengaduan pelayanan kesehatan.

Permasalahan tersebut diduga muncul akibat dari petugas yang kurang cakap dalam menerapkan etika dan keahliannya kepada pasien.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkati Kota Tasikmalaya terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dengan kepuasan pasien dengan melibatkan 25 orang responden, peneliti menemukan adanya pasien yang merasa tidak setuju dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Diperoleh data jawaban sebanyak 16 orang (64%) merasakan pelayanan yang petugas berikan lama pada faktor kehandalan (*reliability*), pada faktor daya tanggap (*responsive*) sebanyak 17 orang (72%) merasakan petugas kurang maksimal dalam pengaduan pelayanan, pada faktor jaminan (*assurance*) sebanyak 11 orang (44%) merasakan petugas tidak profesional dalam melayani pasien, pada empati (*emphaty*) sebanyak 15 orang (60%) merasakan petugas kurang ramah dan sopan, pada faktor bukti fisik (*tangible*) sebanyak 21 orang (84%) merasakan tidak tersedianya kotak saran dan jumlah kursi tidak mencukupi untuk pasien sehingga masih terdapat pasien yang berdiri atau menunggu diluar gedung puskesmas.

Dengan adanya kondisi tersebut maka akan berdampak buruk bagi suatu instansi kesehatan. Maka dari itu perlu dilakukan upaya telaah analisis berupa perbaikan pada kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dimulai dengan mengevaluasi faktor-faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Penelitian yang sudah dilakukan di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin oleh Achmad Rizal dan Yeni Riza (2014) menyebutkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan kesehatan diantaranya seperti bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dalam kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Penelitian lain juga dilakukan oleh Sari (2020) menyebutkan 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 dengan kepuasan pasien rawat jalan dan memilih poliklinik umum di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat

jalan di poliklinik umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
- b. Mengetahui hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
- c. Mengetahui hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
- d. Mengetahui hubungan antara *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya.
- e. Mengetahui hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali 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 umum UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya tahun 2024.

## 2. Lingkup Metode

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

## 3. Lingkup Keilmuan

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

## 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Mugarsari, Tamansari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46196.

## 5. Lingkup Sasaran

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

## 6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus tahun 2024.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. Bagi UPTD Puskesmas Sangkali Kota Tasikmalaya

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan dan meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan khususnya di poliklinik umum dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk kepentingan pendidikan khususnya lingkup administrasi dan kebijakan kesehatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

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