

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang berkembang saat ini dan mendapat perhatian dari pemerintah serta masyarakat yaitu puskesmas. Alur pengobatan pasien yang diterapkan karena adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadikan puskesmas sebagai garda terdepan dalam pengobatan pasien sebelum pasien melakukan pengobatan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (Oktaviyani, 2016). Sesuai dengan diberlakukannya kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka puskesmas harus melakukan upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada semua pasien tanpa terkecuali (Pohan, 2007).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya 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 (Kemenkes RI, 2014). Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan sehat. Kecamatan sehat yang ingin dicapai oleh puskesmas mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Visi tersebut dapat dicapai oleh puskesmas dengan pelayanan kesehatan yang bermutu (Kemenkes RI, 2004).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien (Handayani, 2016). Pernyataan tersebut didukung oleh Purwoastuti dan Walyani (2016) bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ditingkatkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat atau pasien yang menerima pelayanan kesehatan tersebut.

Pohan (2007) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang

diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masalah penting yang ditemukan adalah kepuasan bersifat subjektif. Setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk suatu pelayanan kesehatan yang sama. Selain itu sering ditemukan layanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, tetapi ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Purwoastuti dan Walyani, 2016). Berdasarkan pernyataan tersebut, puskesmas perlu menyelenggarakan pelayanan yang bermutu serta dapat mencapai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, diperoleh persentase kepuasan dan ketidakpuasan di beberapa Puskesmas. Data terkait kepuasan dan ketidakpuasan pasien dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Persentase Ketidakpuasan Pasien di Puskesmas pada Beberapa Penelitian

Nama Peneliti	Tahun	Persentase	
		Puas	Tidak Puas
Nadya Refina Tiurlan Barasa, dkk	2022	57,5%	42,5%
Selvy Afrioza dan Ibnu Baidillah	2021	69%	31%
Desy N. Walukow, dkk	2019	51%	49%

Sumber: Data Sekunder diperoleh dari Beberapa Penelitian

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa beberapa penelitian tersebut menunjukkan masih terdapat pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas sehingga perlu untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan. Menurut penelitian Barasa dkk. (2022) secara umum menunjukkan sebesar 57,5% pasien puas dan 42,5% pasien tidak puas. Ditinjau dari 5 dimensi *service quality* pada penelitian tersebut, diketahui bahwa nilai tertinggi ketidakpuasan pasien terdapat pada dimensi *tangible* dengan nilai ketidakpuasan sebesar 57,5%. Ketidakpuasan pasien pada penelitian tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal seperti luas ruang tunggu pasien, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaan, kerapian petugas, dan kebersihan alat di puskesmas.

Persentase pada penelitian Afrioza dan Baidillah (2021) secara umum menunjukkan sebesar 69% pasien merasa puas dan 31% pasien merasa tidak puas. Ditinjau dari 5 dimensi *service quality* pada penelitian tersebut, diketahui bahwa nilai tertinggi ketidakpuasan pasien terdapat pada dimensi *responsiveness* dengan

nilai ketidakpuasan pasien sebesar 43,5%. Ketidakpuasan pasien pada penelitian tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sikap petugas, lama waktu tunggu, komunikasi dan kenyamanan, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, dan kebebasan dalam memilih fasilitas.

Persentase pada penelitian Walukow dkk. (2019) secara umum menunjukkan sebesar 51% pasien merasa puas dan 49% pasien merasa tidak puas. Ditinjau dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* diketahui bahwa dimensi-dimensi tersebut memiliki nilai yang sama yaitu sebesar 51% pasien puas dan 49% pasien tidak puas. Ketidakpuasan pasien pada penelitian tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satu penyebab ketidakpuasan yang disebutkan yaitu pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas kurang memperhatikan dan mendengarkan dengan baik setiap keluhan dari pasien dan keluarga pasien.

Mutu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga perlu adanya pengukuran indeks kepuasan pasien yang kemudian dapat menjadi bahan introspeksi bagi pihak pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Berbagai aspek kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan kepuasan konsumen (Pratiwi dkk, 2014). Menurut Parasuraman dkk. (1988) dalam Bustami (2011), pengukuran kepuasan terhadap pelayanan dapat dilakukan berdasarkan 5 dimensi yang dikenal sebagai *service quality (SERVQUAL)* yaitu; 1) reliabilitas/kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan, 2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu semua pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, 3) jaminan (*assurance*) artinya staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari keragu-raguan dan risiko, 4) empati (*emphaty*) adalah staf mampu memberikan perhatian, menjalin komunikasi dan hubungan, serta dapat memahami kebutuhan pasien, 5) bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan penyedia fasilitas kesehatan dalam menyediakan sarana dan prasarana termasuk alat siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien di Puskesmas” menggunakan metode *literature review* berdasarkan 5 dimensi *service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian dibuat dengan menggunakan metode PICO (*Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome*) sebagai berikut:

Tabel 1.2 Metode PICO

METODE PICO	
<i>Population/Patient/Problem/Program</i>	Pasien di Puskesmas
<i>Intervention</i>	Kepuasan pasien di puskesmas ditinjau dari dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i>
<i>Comparison</i>	-
<i>Outcome</i>	Meningkatnya angka kepuasan pasien di puskesmas

sehingga dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas yang ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi dan merencanakan kebijakan terkait pelayanan di puskesmas serta dapat menjadi bahan rujukan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan pada penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Peneliti mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam membandingkan teori yang ada dengan praktek dilapangan.

### **1.4.4 Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk dikembangkan ataupun sebagai bahan referensi dalam penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah hanya seputar pembahasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas ditinjau dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang diperoleh berdasarkan literatur-literatur terdahulu yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusif.

## **1.6 Keaslian Penelitian**

Penelitian yang dilakukan peneliti terkait kepuasan pasien di puskesmas menggunakan metode *literature review* belum pernah dipublikasikan di *database online*. Berikut *state of the art* penelitian ini:

Tabel 1.3 *State of The Art*

	Kevin Effendi (2020)		Zulfahmidah (2021)		Day Rahmania (2022)	
Judul	Tingkat Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Mutiara	Kepuasan terhadap Puskesmas	Tingkat Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana	Kepuasan Rawat Jalan Mutu Kesehatan di Puskesmas	Kepuasan Pasien di Puskesmas: <i>Literature Review</i>	
Tujuan	Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas		Melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas		Menganalisis dan mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas ditinjau dari 5 dimensi <i>service quality</i>	
Metode	Deskriptif kuantitatif dengan desain <i>crosssectional</i>		Deskriptif kuantitatif dengan desain <i>crosssectional</i>		<i>Literature Review</i>	
Objek Hasil	Kepuasan pasien pada aspek kehandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas		Kepuasan pasien pada aspek kehandalan 70,4%, ketanggapan 67,5%, empati 66,9%, fasilitas 57,7%, dan jaminan 65,3% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan termasuk dalam kategori puas		Kepuasan Pasien Secara umum diketahui bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan di puskesmas lebih banyak jika dibandingkan dengan pasien yang tidak puas	

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terdapat pada metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan sejumlah jurnal, buku atau bahan acuan lain yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu kepuasan pasien di puskesmas. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi atau diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian.