

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi ketika memiliki keadaan sehat jasmani, rohani maupun sosial disebut dengan kesehatan (Mendagri, 2009). Hal tersebut menunjukkan bahwa bagi setiap orang kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang perlu dijaga dan ditingkatkan, sehingga dibutuhkan suatu upaya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berperan penting bagi setiap orang di dunia, karena dari sanalah derajat kesehatan dan kesejahteraan dapat ditingkatkan (Umam, Muchlisoh dan Maryati, 2019).

Menurut UU No 36 tahun 2009 pasal 19 dijelaskan bahwa, menyediakan segala bentuk pelayanan kesehatan yang aman, efisien, terjangkau bagi semua lapisan masyarakat serta bermutu, merupakan tanggung jawab pemerintah dan setiap orang berhak mendapatkan hal itu. Terselenggaranya upaya pelayanan kesehatan didukung dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan, salah satu contohnya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promosi dan pencegahan bagi kesehatan masyarakat dan perorangan di wilayah kerjanya (Menkes, 2019).

Upaya pelayanan kesehatan tersebut diharapkan dapat diselenggarakan sesuai dengan standar mutu pelayanan, sehingga harapan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi terwujud. Prinsip diselenggarakannya puskesmas adalah ketersediaan akses pelayanan kesehatan yang merata dan dapat dijangkau semua masyarakat tanpa ada diskriminasi. Keadilan dalam pemberian pelayanan kesehatan sungguh penting, karena masyarakat semakin mampu membedakan fasilitas pelayanan kesehatan mana yang dapat memberikan mutu yang baik dan kepuasan bagi mereka. Persepsi pasien terhadap kepuasan yang dirasakan, merupakan penilaian di mata pasien terhadap produk jasa pelayanan kesehatan (Niawati dkk. 2020).

Menurut Halim dan Wulandari (2013) menggunakan konsep *Service Quality* atau mutu pelayanan, merupakan usaha yang dapat dilakukan agar mutu pelayanan meningkat yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan, dari segi layanan atau segi produk. Adanya integrasi yang baik antara proses, sistem, dan manusia maka semuanya akan mudah dicapai. Selain itu, menurut Ghotbabadi, Feiz dan Baharun (2015) *service quality* dapat membantu penyedia layanan untuk menemukan kelemahan dan keuntungan mereka, bersamaan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Ketika mutu pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan, maka akan menimbulkan persepsi yang baik dan memuaskan. Ketika mutu pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan, maka menimbulkan persepsi mutu pelayanan yang ideal, dan sebaliknya ketika mutu pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan, maka akan menimbulkan persepsi mutu pelayanan yang buruk. Baik buruknya mutu pelayanan bergantung pada penyedia pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Halim dan Wulandari, 2013). Hal ini berlaku juga pada penyedia jasa kesehatan, salah satunya puskesmas.

Pasien yang memutuskan untuk melakukan kunjungan ulang, merupakan dampak dari pemberian pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Hal ini sejalan dengan pendapat Trimurthy (2008) dalam Permana (2018), bahwa pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas karena jumlah minat kunjungan meningkat. Hal ini menunjukkan jika harapan pasien terpenuhi maka pasien akan memutuskan untuk tetap menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, dan sebaliknya jika harapan pasien tidak terpenuhi maka pasien akan memilih untuk meninggalkan fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Studi pendahuluan oleh peneliti dilakukan pada Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar merupakan Puskesmas Non Rawat Inap di Kabupaten Blitar yang sudah terakreditasi madya pada tahun 2017, dengan alamat Jl P.Sudirman Nomor 106 Kecamatan Wlingi. Berdasarkan hasil pengambilan data awal yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2020, ditemukan bahwa data kunjungan

pasien rawat jalan mengalami penurunan. Berikut adalah data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar tahun 2019-2022.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar Tahun 2019-2022

Bulan	Jumlah Kunjungan		Cenderung (%)		Jumlah Kunjungan		Cenderung (%)		Jumlah Kunjungan		Cenderung (%)	
	2019	2020	Naik	Turun	2020	2021	Naik	Turun	2021	2022	Naik	Turun
JAN	2.811	2.734	-	5,22	2.734	1.212	-	55,66	1.212	1.189	-	1,89
FEB	2.808	2.798	-	0,35	2.798	1.028	-	63,25	1.028	1.243	17,29	-
MAR	2.582	2.770	6,78	-	2.770	1.225	-	55,77	1.225	1.143	-	6,69
APR	2.589	1.423	-	45,03	1.423	1.253	-	11,94	1.253	1.118	-	10,77
MEI	2.955	1.016	-	65,61	1.016	1.289	21,17	-	1.289	1.539	16,24	-
JUN	1.822	1.810	-	0,65	1.810	1.384	-	23,53	1.384	1.218	-	11,99
JUL	2.694	1.555	-	42,27	1.555	1.230	-	20,90	1.230	1.668	26,25	-
AGS	2.683	1.094	-	59,22	1.094	1.115	1,88	-	1.115	1.974	43,51	-
SEPT	2.953	1.423	-	51,81	1.423	1.374	-	3,44	1.374	2.410	42,98	-
OKT	3.053	1.324	-	56,63	1.324	1.336	0,89	-	1.336	-	-	-
NOV	2.982	1.428	-	52,11	1.428	1.539	7,21	-	1.539	-	-	-
DES	2.379	1.237	-	39,97	1.237	1.967	37,11	-	1.967	-	-	-
Total	32.311	20.612	-	36,20	20.612	15.952	-	22,60	15.952	13.502	-	-

Sumber: Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar tahun 2019-2022

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar. Pada tahun 2019 sebanyak 32.311 kunjungan menjadi 20.612 kunjungan pada tahun 2020, kemudian menjadi 15.952 kunjungan pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 masih tetap terjadi penurunan kunjungan. Walaupun pada beberapa bulan terdapat peningkatan

angka kunjungan pasien rawat jalan, namun secara garis besar terjadi penurunan pasien rawat jalan sebesar 36,2% dari tahun 2019 ke tahun 2020, dan sebesar 22,6% tahun 2020 ke tahun 2021. Penurunan kunjungan pasien rawat jalan yang terjadi di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar berdasarkan wawancara dengan petugas, hal ini berdampak pada turunnya pemasukan PAD (Pendapatan Asli Daerah), dan program kerja yang sudah disusun tidak mencapai target.

Selain itu, terjadinya penurunan kunjungan ini diikuti dengan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan data survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar yang masih dalam kategori kurang baik pada tahun 2019 dan 2020 (Menpan, 2017). Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2002) dalam Niawati dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah terjadi penurunan kunjungan pelanggan.

Berikut adalah data survei kepuasan masyarakat tahun 2019-2021 di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar:

Tabel 1.2 Data Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar

Indeks Kepuasan Pasien	Tahun		
	2019	2020	2021
Nilai IKM	74,01%	75,34%	80,16%

Sumber: Data Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai IKM tahun 2019 dan 2020 tersebut masuk pada interval (65,00% – 76,60%) dengan kategori mutu pelayanan C dan kinerja pelayanan kurang baik, sedangkan tahun 2021 masuk pada interval (76,61% - 88,30%) dengan kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan baik (Menpan, 2017). Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas, masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan yang disampaikan melalui kotak keluhan dan saran di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar. Keluhan tersebut seperti petugas yang tidak ramah saat memberikan pelayanan, dan waktu tunggu poli yang lama, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, waktu tunggu poli yang lama disebabkan oleh petugas yang kurang teliti saat mendistribusikan berkas rekam medis, dimana tidak sesuai dengan poli tujuan pasien. Hal ini sejalan dengan

hasil observasi saat studi pendahuluan, dimana peneliti menemukan petugas yang tidak ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien, kemudian ditemukan pasien yang tidak segera mendapat pelayanan kesehatan karena salah ruang tunggu. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pasien di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar, diperoleh keluhan yang sama yaitu petugas yang kurang ramah saat memberi pelayanan.

Menurut Kasuba dkk. (2018) ada dua kemungkinan ketika tingkat kunjungan pelayanan kesehatan menurun, yaitu faktor eksternal karena kesehatan masyarakat meningkat, atau dari faktor internal karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga enggan untuk berobat ulang. Salah satu kemungkinan faktor eksternal lainnya adalah adanya kasus pandemi Covid-19 yang terjadi mulai tahun 2020 sampai dengan saat ini. Pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada faktor internal saja yaitu membahas mutu pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan beberapa masalah tersebut diduga bahwa pelayanan yang diberikan berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan tidak bermutu, maksudnya apa yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau kebutuhannya. Sejalan dengan pendapat Sondari (2015) bahwa rasa puas terjadi ketika pelayanan kesehatan yang diterima pasien memenuhi atau melebihi harapannya, begitu juga sebaliknya rasa kurang puas terjadi ketika pelayanan kesehatan di bawah harapannya. Menurut Rizqi (2020) kondisi lingkungan yang nyaman bagi pasien sebaiknya diterapkan pada pelayanan rawat jalan, karena pasien mendapat kesan pertama terhadap suatu pelayanan kesehatan adalah pada pelayanan rawat jalan, sehingga sikap yang sopan dan perhatian perlu ditunjukkan oleh seluruh petugas pelayanan rawat jalan.

Salah satu cara untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan adalah mengetahui kelemahan, atau kekurangan pelayanan tersebut. Hal yang dapat dilakukan adalah mengukur sejauh mana mutu pelayanan saat ini, yang mana hal tersebut dilakukan secara terus menerus dan berkala (Qibtiya, 2019). Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar juga perlu dilakukan suatu penilaian terhadap mutu pelayanan dengan

kepuasan pasien rawat jalan, untuk mengetahui apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Beberapa indikator dapat digunakan untuk menilai mutu. Brady dan Cronin (2001) dalam Murbarani dan Supriyanto (2014) melakukan pengembangan model kualitas jasa dengan rancangan hirarkis, yaitu *Perceived Service Quality A Hierarchical Approach*. Konsep dimensi mutu pelayanan Brady dan Cronin (2001) merupakan pengembangan dari konsep Parasuraman (1985), yang dikembangkan menjadi 3 dimensi utama yaitu mutu interaksi (*interaction quality*), mutu lingkungan fisik (*physical environment quality*), dan mutu hasil (*outcome quality*) (Nurchayati dan Setiawan, 2017). Menurut Chahal dan Kumari (2010) antara model-model yang ada, model hierarkis lebih komprehensif dan ekstensif.

Metode ini memiliki atribut yang seimbang untuk menilai mutu pelayanan pada perusahaan jasa tradisional atau perusahaan jasa yang menggunakan interaksi konsumen dengan alat (Pollack, 2009 dalam Budhi dan Sumiari, 2017). Selain itu, metode *Hierarchical Approach* memiliki kelebihan yaitu metode ini juga memperhitungkan *outcome quality* atau kesan akhir (Budhi and Sumiari, 2017). Selain uraian permasalahan yang dikemukakan, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar sampai saat ini, belum pernah dilakukan penelitian terkait hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, sehingga hal ini yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu interaksi, mutu lingkungan fisik, dan mutu hasil pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar
- c. Menganalisis hubungan antara mutu interaksi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar
- d. Menganalisis hubungan antara mutu lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar
- e. Menganalisis hubungan antara mutu hasil dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Diperoleh suatu gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan perencanaan program untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Wlingi Kabupaten Blitar

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai tambahan informasi dan bahan referensi untuk pengembangan ilmu dan pengetahuan mahasiswa terkait mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

1.4.3 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan terkait mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien