

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan, khususnya upaya kesehatan (Kemenkes RI, 2014) setiap orang berhak mendapat pelayanan kesehatan dengan baik tanpa memandang status sosial seseorang. Menurut Undang-Undang Kesehatan (2009) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Pelayanan kesehatan tersebut bisa didapatkan dari puskesmas, klinik, dan rumah sakit.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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 biasanya hanya memberikan pelayanan rawat jalan mengingat bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Menurut Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (2010) rawat jalan adalah ketika pasien datang berobat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus menginap. Beberapa puskesmas juga memberikan pelayanan rawat jalan dengan rawat inap tergantung wilayah kerjanya. Rawat jalan memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan tujuan pengobatan dan rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya.

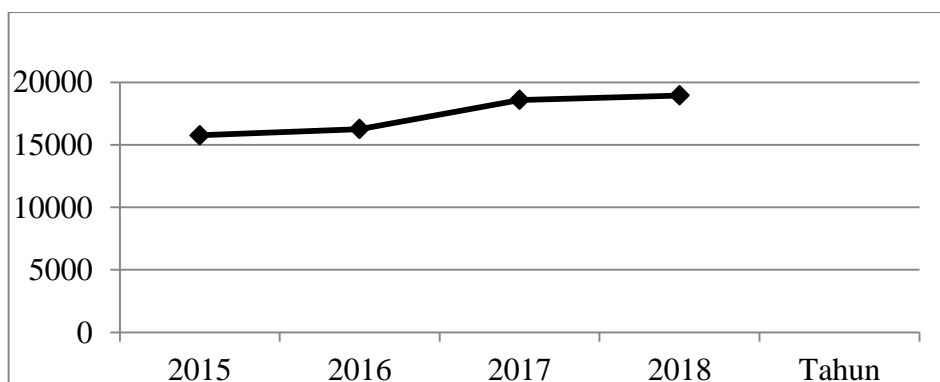
Kualitas pelayanan akan sangat diperhatikan oleh setiap puskesmas. Pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien merupakan definisi dari kualitas pelayanan. Kepuasan diperoleh setelah pasien membandingkan kinerja layanan kesehatan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan sebuah ukuran kinerja untuk organisasi (Tjiptono, 2012). Puskesmas harus memberikan

pelayanan dengan baik dan bermutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dapat dipengaruhi oleh sarana fisik, tenaga kerja, obat-obatan, dan peralatan kesehatan (Bustami, 2011).

Penilaian kualitas pelayanan dan penilaian fasilitas prasarana di lingkungan sekitar puskesmas sangat diperlukan demi kenyamanan pasien saat berkunjung. Puskesmas seharusnya melakukan penilaian kinerja staf serta penilaian fasilitas yang berada di lingkungan sekitar puskesmas. Hal tersebut untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan yang diberikan sudah optimal dan sesuai dengan harapan pasien (Bustami, 2011).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan dan, sebaliknya apabila kinerja kurang dari harapan pasien maka pasien penerima pelayanan kesehatan tidak akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien dapat diketahui dengan dilakukan suatu pengukuran, dikarenakan setiap pasien memiliki penilaian yang berbeda-beda atas pelayanan yang diterimanya (Pohan, 2007).

Puskesmas Dringu merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berakreditasi madya sejak tahun 2018 dan terletak di wilayah Kecamatan Dringu beralamat di Jalan Raya Dringu No.134 Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 6 April 2019, didapatkan melalui laporan kunjungan pasien di puskesmas Dringu tahun 2015-2018.



Gambar 1.1 Grafik Laporan Tahunan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Tahun 2015-2018.

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas dringu tahun 2015-2018 mengalami peningkatan yaitu dari 15762 menjadi 18942 pada tahun 2018. Akan tetapi peningkatan kunjungan pasien tersebut tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, karena peningkatan kunjungan pasien tidak selalu sama dengan peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Kusriantini, 2016). Peningkatan kunjungan pasien terjadi karena puskesmas Dringu merupakan pusat pelayanan kesehatan primer yang ada di Dringu sehingga masyarakat memilih untuk berobat di puskesmas tersebut (Supriyatna, 2016). Penilaian kepuasan pasien di puskesmas Dringu sejauh ini belum pernah dilakukan.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan dari 10 pasien yang mendapatkan pelayanan terdapat 7 pasien mengeluh terhadap pelayanan dan fasilitas di puskesmas Dringu, 3 orang pasien mengatakan pasien harus menunggu lama saat akan antri periksa ke poli, 2 orang pasien mengatakan untuk pelayanan pendaftaran sangat lama dan 1 orang pasien mengatakan untuk tempat tunggu antrian di tempat pendaftaran pasien masih kurang sehingga harus menunggu antrian dengan berdiri. Sedangkan 1 orang pasien mengatakan kurang nyaman dengan fasilitas prasarana di puskesmas tersebut seperti kebersihan toilet yang tidak terawat dengan baik. Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa pasien mengantri untuk mendaftar, pasien harus menunggu antrian dengan berdiri atau berada di luar lingkungan puskesmas. Hal ini menyebabkan pasien akan tertinggal nomor antrian saat dipanggil oleh petugas pendaftaran sehingga pasien terpaksa harus mengambil nomor antrian baru kembali. Di puskesmas Dringu juga tidak terdapat papan informasi mengenai alur pendaftaran rawat jalan sehingga pasien kebingungan saat akan melakukan pendaftaran di loket.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien salah satunya yaitu menggunakan *Service Quality*. Jika harapan pasien dan kinerjanya sesuai yang diharapkan maka pasien akan merasa puas (Pohan, 2007). Menurut Zeithaml (1990) dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga

kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur. Kualitas layanan atau *service quality* adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Menurut Kitcharoen dalam Rahayu (2016) metode *Service Quality* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan dengan lima aspek pelayanan yaitu Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Metode *Service Quality* ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan. Metode ini digunakan karena dapat membantu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas telah memberikan rasa kepuasan terhadap pasien atau diperlukan kembali suatu peningkatan pelayanan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pelayanan yang diberikan puskesmas Dringu terhadap pasien masih kurang baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tentang kepuasan terhadap pelayanan. Berdasarkan uraian masalah di atas, hal ini yang menjadi latar belakang penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Dringu Probolinggo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan *Tangible* di Puskesmas Dringu Probolinggo.

- b. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan *Reliability* di Puskesmas Dringu Probolinggo.
- c. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan *Responsiveness* di Puskesmas Dringu Probolinggo.
- d. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan *Assurance* di Puskesmas Dringu Probolinggo.
- e. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan *Empathy* di Puskesmas Dringu Probolinggo.
- f. Menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap aspek pelayanan dengan metode *Service Quality* di Puskesmas Dringu Probolinggo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Puskesmas

Diharapkan menjadi suatu gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Dringu.

##### 1.4.2 Bagi Jurusan Kesehatan

Diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian ilmiah mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan terutama yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan.

##### 1.4.3 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality*.