

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia sangat beragam, diantaranya adalah rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga (Budi, 2011). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kemenkes RI, 2014).

Tujuan puskesmas salah satunya adalah menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu (Kemenkes RI, 2014). Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dapat memuaskan pasien (Pohan, 2006). Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Lusianti, 2017). Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (Tjiptono, 2010). Apabila pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan harapannya, berarti pelayanan tersebut dikatakan memuaskan (Hidayati dkk. 2014).

Kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan kesehatan karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan bagi pasien sehingga tidak hanya memberikan kesembuhan belaka (Sabarguna, 2008). Pengukuran kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari dimensi mutu layanan kesehatan (Pohan, 2006). Dimensi mutu terdiri *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, serta *tangible* (Parasuraman dkk., 1988 dalam Bustami, 2011). Kelima dimensi tersebut disebut dengan SERVQUAL (*Service Quality*) (Bustami, 2011). Melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan adalah salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik (Kemenpan-RB, 2014).

Puskesmas Nogosari merupakan puskesmas yang terletak di Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember. Puskesmas Nogosari memiliki wilayah kerja meliputi Desa Nogosari yang berpenduduk 9.256 orang, Desa Rowotamtu 3.599

orang, dan Desa Curahmalang berpenduduk 2.377 orang (BPS, 2015). Puskesmas Nogosari memiliki jenis pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan UGD. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kedokteran yang disediakan tidak dalam bentuk rawat inap (Hasbi, 2012).

Studi pendahuluan pada 29 Agustus 2019 didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan *non* BPJS dengan dilakukannya penyebaran kuesioner awal di Puskesmas Nogosari Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nogosari Jember

Jenis Pasien	Puas		Kurang Puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	3	30%	7	70%	10	100%
<i>Non</i> BPJS	4	40%	6	60%	10	100%

Sumber : Data Primer (2019)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa sebanyak 3 (30%) dari 10 (100%) pasien BPJS dan 4 (40%) dari 10 (100%) pasien *non* BPJS menyatakan puas. Adanya persepsi pasien yang menyatakan puas dikaitkan dengan dimensi mutu dalam model SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu pasien menyatakan bahwa petugas selalu sopan terhadap pasien.

Dapat juga diketahui bahwa sebanyak 7 (70%) dari 10 (100%) pasien BPJS dan 6 (60%) dari 10 (100%) pasien *non* BPJS menyatakan kurang puas. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh pertama, dimensi *tangible* yaitu kurangnya lahan parkir, kondisi lahan parkir panas, keamanan tidak terjamin, kondisi lantai kotor, serta kurangnya kursi ruang tunggu. Kurang nyamannya ruang tunggu pasien, kebersihan ruangan dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi dapat menimbulkan perasaan tidak puas (Mernawati dan Zainafree, 2016). Penyebab ketidakpuasan pasien yang kedua adalah dimensi *responsiveness* dimana waktu tunggu pelayanan di loket pendaftaran lama. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hayaza, 2013).

Puskesmas Nogosari pernah melakukan survei kepuasan pada bulan Januari 2018. Hasil survei kepuasan tersebut diantaranya adalah pertama, pelayanan loket

agak lambat. Upaya yang dilakukan adalah membuat nomor antrian, menganjurkan pasien untuk membawa kartu identitas/KTP saat berobat, dan sosialisasi alur pendaftaran dan alur pelayanan pada pasien baru. Kedua, suara petugas kurang jelas didengar dengan upaya yang dilakukan adalah mengadakan pengeras suara di tempat pendaftaran. Ketiga, petugas kurang senyum dan kurang ramah dengan upaya yang dilakukan adalah merefreshing komitmen bersama tentang 3S (senyum, salam, sapa). Melakukan evaluasi petugas secara berkala dan menerapkan budaya 4S merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Dharmawan dan Wurjaningrum, 2014). Keempat adalah kursi ruang tunggu kurang banyak dengan upaya yang dilakukan adalah menambah kursi ruang tunggu. Adanya kursi ruang tunggu yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi pasien karena pasien tidak perlu berdiri pada saat menunggu antrian. Oleh sebab itu, perlu dilakukan peningkatan kenyamanan ruang tunggu (Suzanto, 2011).

Dampak dari ketidakpuasan pasien tersebut adalah dapat menurunnya mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nogosari. Pasien tidak akan menggunakan kembali jasa pelayanan di puskesmas serta pasien enggan merekomendasikan puskesmas ini ke orang lain. Hasil kepuasan pasien dapat membentuk sikap loyal terhadap rumah sakit (Puspitasari dkk. 2011). Kepuasan memberikan pengaruh paling besar terhadap loyalitas, artinya kepuasan memegang peranan penting untuk meningkatkan loyalitas pasien (Putra dkk. 2013).

Puskesmas Nogosari pada tahun 2019 masih belum melakukan survei kepuasan pasien, oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan pengolahan data gap berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (Djunaidi, dkk. 2006). Hasil dari analisis tingkat kepuasan pasien tersebut akan ditindaklanjuti upaya perbaikan mutu pelayanan menggunakan metode *brainstorming*. Metode *brainstorming* merupakan teknik untuk menggali gagasan atau pendapat tentang suatu tema atau masalah (Warani, 2016).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk dilakukan. Dari kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian “Upaya Perbaikan Mutu Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nogosari Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana upaya perbaikan mutu pelayanan puskesmas berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nogosari Jember?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menyusun upaya perbaikan mutu pelayanan puskesmas berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nogosari Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability* di Puskesmas Nogosari Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* di Puskesmas Nogosari Jember.
- c. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* di Puskesmas Nogosari Jember.
- d. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* di Puskesmas Nogosari Jember.
- e. Mengidentifikasi tingkat persepsi dan harapan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *tangible* di Puskesmas Nogosari Jember.
- f. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nogosari Jember menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*).

- g. Menyusun upaya perbaikan mutu pelayanan puskesmas berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan rawat jalan di Puskesmas Nogosari Jember.

#### **1.4 Manfaat**

##### **1.4.1 Bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan terkait upaya perbaikan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Nogosari Jember.

##### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

##### **1.4.3 Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat digunakan oleh penulis sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu, juga dapat meningkatkan ketrampilan dalam melakukan sebuah penelitian.