

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia kesehatan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan jasa pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan tempat dimana para pengguna jasa kesehatan dapat memeriksakan kondisi kesehatan. Kegiatan utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan dan pengobatan terhadap pasien sehingga masyarakat/pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kepuasan konsumen (pasien) sangat berpengaruh terhadap perkembangan atau kemajuan Puskesmas (Martani dan Handayani, 2013)

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dan juga merupakan sesuatu yang harus dipenuhi dalam kehidupan masyarakat. Di mana kesehatan ini adalah keadaan sehat sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (White, 2011). Kesehatan juga merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Leornard, 2012).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Secara nasional wilayah puskesmas adalah satu kecamatan. Apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas dengan memperlihatkan kemampuan wilayah desa / kelurahan atau dusun (Depkes, 2011).

Pelayanan di dalam Gedung Puskesmas (Rawat Jalan dan Rawat Inap) yaitu Ruang Kartu/Loket, poli Umum, poli Gigi, poli KIA-KB, pokja Gizi, ruang Tindakan/UGD, Apotek, gudang Obat, gudang Inventaris, ruangan Tata Usaha, ruangan Imunisasi, ruangan Laboratorium, ruang Kepala Puskesmas, ruang Rawat Inap. Serta diluar gedung melayani Posyandu Balita, posyandu Lansia, penyuluhan Kesehatan pelacakan Kasus, survey PHBS.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009).

Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan maka juga diharuskan untuk mampu menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan, keunggulan dalam inovasi, serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan), dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan), (Notoatmodjo, 2009).

Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya Puskesmas sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien Rawat Jalan maupun pasien Rawat Inap. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan

akan mendorong pasien untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya puskesmas yang memiliki fasilitas lengkap semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh puskesmas adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Leornard, 2012).

Puskesmas Kemalang merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Klaten dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Kemalang. Puskesmas Kemalang merupakan salah satu Puskesmas yang mempunyai Rawat Jalan selama 24 jam. Adanya pelayanan Rawat Jalan selama 24 jam tersebut sangat membantu masyarakat dalam mencari tempat berobat serta sebagai salah satu usaha memberi pelayanan yang baik terhadap pasien. Persaingan dalam dunia usaha dewasa ini memberikan dorongan bagi pelaku usaha, khususnya usaha jasa, untuk mengedepankan kualitas layanan jasa dalam bersaing. Hal ini juga perlu diperhitungkan oleh Rawat Jalan Puskesmas Kemalang dalam menjalankan usaha jasa kesehatan. Mengetahui bahwa Rawat Jalan Puskesmas Kemalang yang sedang dalam tahap membangun fasilitas yang lengkap, namun Puskesmas Kemalang harus tetap memperhatikan bagaimana layanan yang seharusnya diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen tetap merasa puas akan layanan yang mereka peroleh.

Menurut Nursalam (2011) kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Kepuasan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien. Loyalitas pasien dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pasien. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pasien untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan (Tanan, Indar dan Darmawansyah, 2013).

Konsumen akan merasa puas jika harapan konsumen sama atau melebihi dari apa yang kemudian dirasakan. Sebaliknya, jika konsumen merasa apa yang diharapkan berbeda dengan apa yang kemudian diperoleh. Dengan demikian,

keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usaha dapat dilihat dari seberapa konsumen merasa puas dengan layanan yang diperoleh. Menciptakan kualitas pelayanan jasa akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumen/pasien. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (dalam hal ini Rawat Jalan Puskesmas Kemalang) seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas pasien melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan pihak penyedia jasa tersebut (Leornard, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Kemalang dengan melihat Rekam Medis di Puskesmas Kemalang pada tahun 2015 hingga 2017 didapatkan data sebagai berikut: tahun 2015 adalah 4.237 orang, tahun 2016 mencapai 5.301 orang dan 6.325 orang di tahun 2017. Peningkatan jumlah kunjungan masyarakat ke UGD Puskesmas Kemalang dapat disebabkan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Adanya kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas mampu memenuhi harapan masyarakat, terbukti adanya pasien luar kecamatan yang lebih memilih ke UGD Puskesmas Kemalang untuk berobat daripada layanan kesehatan lain sebanyak \pm 10-20 orang per bulan. Sehingga lebih menguatkan bagaimana terjadinya peningkatan pasien di UGD Puskesmas Kemalang untuk diketahui penyebabnya.

Harapan kita apabila kualitas sarana prasarana, pelayanan, empati dan lainnya baik maka akan berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Namun dalam kenyataannya kualitas sarana prasarana seperti alat-alat yang digunakan di UGD masih kurang maksimal, tidak adanya dokter yang berjaga di UGD selama 24 jam, kemudian lahan parkir yang kurang luas. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (pasien) masih kurang maksimal seperti halnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih ada beberapa petugas yang melakukan kesalahan seperti bersikap tidak simpati kepada pasien atau keluarga pasien, melihat hal tersebut tentunya akan mengurangi kepuasan pasien. Selama ini belum ada penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien yang dilakukan di Puskesmas Kemalang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Kemalang. Pasien merasa puas dengan kesiapsiagaan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien (daya tanggap),

pasien merasa puas dengan kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan tanpa adanya keragu-raguan (jaminan) dan pasien merasa puas dengan pegawai karena sopan dalam berkomunikasi dan bisa memahami kebutuhan pasien (empati). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada pasien yang lain bahwa pasien tersebut merasa puas karena pegawainya ramah, pelayanan yang cepat, biayanya murah, memberikan informasi yang jelas serta terpercaya dan tempatnya sangat strategis serta mudah dijangkau.

Hasil penelitian dari Safrudin, Ngisom, Yuwono (2012) mengenai mutu pelayanan di Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, dimana mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar 40,1 % responden menyatakan mutu pelayanan dari UPT Puskesmas Gandrungmangu I baik dan merasa puas setelah berobat di Puskesmas Gandrungmangu I.

Data dari Rekam Medis didapatkan adanya peningkatan pasien di UGD (Rawat Jalan) Puskesmas Kemalang dari tahun 2015 sampai 2016 sebesar 1.064 pasien dan pada tahun 2016 sampai 2017 sebesar 1.024 pasien. Melihat peningkatan jumlah pasien tahun 2015 sampai 2017 sebesar 2.088 pasien belum diketahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Kemalang karena di Puskesmas Kemalang belum pernah dilakukan atau diukur tingkat kepuasan pasien. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di UGD Puskesmas Kemalang.

B. Rumusan Masalah

Sejauh ini di beberapa Puskesmas mengembangkan Unit Gawat Darurat (UGD) dan rawat inap selama 24 jam. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat dari tingkat bawah sampai tingkat atas. UGD Rawat Inap puskesmas kemalang merupakan salah satu dari beberapa puskesmas yang mengadakan pengobatan selama 24 jam. Sebagai salah satu pelayanan kesehatan di masyarakat UGD Puskesmas Kemalang tetap harus memperhatikan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai agar pasien merasa puas dalam berobat, diantaranya adalah daya tanggap, keandalan, empati, bukti fisik dan jaminan. Sejauh ini melalui pengamatan awal terhadap pasien,

pasien merasa puas dengan pegawai karena para pegawai siapsiaga dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien (daya tanggap), pasien merasa puas dengan kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan tanpa adanya keraguan (jaminan) dan pasien merasa puas dengan pegawai karena sopan dalam berkomunikasi dan bisa memahami kebutuhan pasien (empati).

Hal tersebut dilihat dari pegawai yang cepat dalam menanggapi keluhan pasien, memberikan jaminan terhadap pasien dalam berobat, dan memiliki empati yang baik terhadap pasien. Namun hal tersebut kurang diimbangi dengan fasilitas atau bukti fisik yang masih sederhana dan keandalan dari pegawai yang masih perlu peningkatan. Apabila semua faktor tersebut baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Adanya peningkatan pasien UGD Puskesmas kemalang dalam 3 tahun terakhir membuat peneliti tertarik untuk meneliti pasien merasa puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan agar dapat mengetahui sejauh mana pelayan yang diberikan. Apakah peningkatan tersebut dipengaruhi karena pelayan yang baik atau tidak. Dengan mengetahui maka dapat digunakan sebagai evaluasi bagi pegawai untuk terus meningkatkan kinerja dan pelayan yang baik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut : “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UGD Puskesmas Kemalang ?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UGD Puskesmas Kemalang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden yaitu umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di UGD Puskesmas Kemalang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam lingkup Manajemen Pelayanan Kesehatan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan pelayanan Puskesmas terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai sumber informasi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

c. Bagi peneliti

Sebagai salah satu pembelajaran dan tambahan pengetahuan bagi peneliti dalam mengembangkan atau meningkatkan pengetahuan yang lebih luas dalam hal riset keperawatan.

d. Bagi Profesi

Sebagai salah satu tolok ukur untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai perawat.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian Safrudin, Ngisom, Yuwono (2012) meneliti “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan Korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata perbulan pengunjung UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap tahun 2009, yaitu sebanyak 2522 pengunjung. Dalam penelitian ini berdasarkan pertimbangan waktu, tenaga dan biaya yang ada, maka sampel diambil sebesar 10% dari poulasi yang ada, sehingga sampel dalam penelitian ini sejumlah 252 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populai untuk dipilih menjadi anggota sampel dan diambil secara *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan

kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi adalah 0,493 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmanu I tahun 2010 diterima. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmangu I kabupaten Cilacap.

Persamaan pada penelitian ini adalah variabel terikat sama-sama kepuasan pasien. Analisis yang digunakan sama-sama uji statistik *Chi Square*. Perbedaan dengan rancangan penelitian ini adalah variabel bebas dimana pada penelitian ini variabel bebasnya kualitas pelayanan pegawai sedangkan pada penelitian sebelumnya yaitu kualitas pelayanan kesehatan. Teknik sampling yang digunakan *Consecutive sampling* sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan *Simple Random Sampling*.

2. Penelitian Yulianti, Madiawati (2015) meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah pasien unit Rawat Jalanrumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Proportionate Stratified random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Pengumpulan data melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis dekriptif dan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Dapat diketahui bahwa F hitung = 58,798 sehingga memenuhi kriteria bahwa H_a diterima jika F hitung (58,798) > F tabel (2,311) dan nilai Sig. (0,000) < 0,05. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan unit Rawat Inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin adalah Baik. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pasien sebesar 74,5%. Variabel *reliability*, *tangibles*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Persamaan pada penelitian ini adalah variabel yang digunakan sama yaitu variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat kepuasan pasien. Perbedaan dengan rancangan penelitian ini adalah analisis data yang digunakan berbeda yaitu menggunakan uji t dan uji F. Teknik sampling yang digunakan *Consecutive sampling*.

3. Penelitian Zarei, Daneshkohan, Pouragha, Marzban & Mohammad Arab “*An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran*” Metode: Penelitian *cross-sectional* ini dilakukan pada tahun 2010. Sampel penelitian terdiri dari 969 pasien yang direkrut dari delapan rumah sakit umum swasta di Teheran, Iran menggunakan *sampling* berturut-turut. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data; menghubungi 21 item (17 item tentang kualitas layanan dan 4 item tentang kepuasan keseluruhan) dan validitas dan reliabilitasnya dikonfirmasi. Analisis data dilakukan menggunakan *t-test*, ANOVA dan regresi *multivariate*. Hasil: penelitian ini menemukan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Sekitar 45% dari varians dalam kepuasan keseluruhan dijelaskan oleh empat dimensi kualitas layanan yang dirasakan ($p < 0,001$). Biaya layanan, kualitas proses dan kualitas interaksi memiliki efek terbesar pada kepuasan pasien secara keseluruhan, tetapi tidak menemukan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas lingkungan fisik pada kepuasan pasien. Kesimpulan: Konstruksi yang berkaitan dengan biaya, pemberian layanan dan aspek perawatan interpersonal memiliki dampak paling positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Manajer dan pemilik rumah sakit swasta harus menetapkan harga yang wajar dibandingkan dengan kualitas layanan. Manajer dan pemilik rumah sakit swasta harus menetapkan harga yang wajar dibandingkan dengan kualitas layanan. Dalam hal kualitas proses, waktu tunggu untuk kunjungan, penerimaan, dan operasi harus ditolak dan layanan disediakan pada waktu yang sangat cepat. Ini harus ditekankan untuk memperkuat aspek interpersonal keterampilan perawatan dan komunikasi penyedia perawatan.

Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitiannya yaitu penelitian *cross-sectional*. Instrument yang digunakan sama-sama menggunakan

kuesioner. Perbedaan dengan rancangan penelitian ini adalah analisis data yang digunakan berbeda yaitu menggunakan uji *t-test* dan ANOVA.