

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat primer memiliki peran vital dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan memperhatikan mutu layanan secara menyeluruh, baik dari aspek teknis, efisiensi waktu, komunikasi, maupun empati tenaga kesehatan terhadap pasien. Salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan tersebut adalah tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu tindakan yang dilakukan secara bersama-sama oleh lembaga kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan, melindungi, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, dan diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan beberapa manfaat di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Afrioza & Baidillah, 2021)

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan aspek fundamental dalam sistem pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini adalah pasien. Kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari aspek medis semata, tetapi juga dari dimensi non-medis seperti kecepatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan standar pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kesembuhan atau kesehatan pasien, tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terus menjadi perhatian pemerintah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Di Provinsi Jawa Tengah, peningkatan mutu layanan kesehatan terus diupayakan, salah satunya melalui program akreditasi puskesmas dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Namun demikian, masih terdapat keluhan masyarakat terkait kinerja pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien.

Kabupaten Klaten merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki 34 puskesmas. Puskesmas Kemalang adalah salah satu puskesmas yang berada di wilayah pegunungan yang cukup jauh dari pusat kota. Kondisi geografis ini menyebabkan akses terhadap pelayanan kesehatan menjadi terbatas sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Ritonga & David, 2020)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Secara global, World Health Organization (WHO) menekankan bahwa kepuasan pasien adalah bagian utama dalam *people centered care*, di mana pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta pengalaman pasien secara menyeluruh. Tingkat kepuasan

pasien yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan, kepatuhan terhadap pengobatan, serta berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Di tingkat nasional, Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui berbagai kebijakan, salah satunya dengan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan dan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kepuasan pasien menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan program-program tersebut. Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang kurang optimal, seperti keterbatasan fasilitas, keterlambatan pelayanan, dan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien telah menjadi salah satu prioritas evaluasi dalam pembangunan kesehatan.

Di tingkat provinsi Jawa Tengah, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilakukan melalui penguatan pelayanan primer di Puskesmas. Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah (2023), masih terdapat kesenjangan dalam kualitas pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan, yang berdampak pada variasi tingkat kepuasan pasien. Hal ini menjadi tantangan bagi fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar masyarakat merasa puas.

Pada tingkat Kabupaten Klaten, khususnya wilayah Kemalang, Puskesmas memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas Kemalang melayani masyarakat pedesaan dengan cakupan pasien yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, maupun pekerjaan. Namun, masih sering muncul keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan sarana prasarana, dan sikap tenaga kesehatan. Hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Di era modern ini, perhatian terhadap pengalaman dan kepuasan pasien semakin meningkat, terutama dalam hal fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Karena Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, kualitas

pelayanan keperawatan yang mereka tawarkan menjadi komponen penting dalam mencapai kepuasan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut: tidak sesuai harapan dan tidak terjadi, layanan yang memuaskan selama proses layanan, perilaku personel yang tidak memuaskan, lingkungan dan suasana yang tidak mendukung, biaya yang terlalu tinggi karena jarak yang jauh, dan iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan (Ritonga & David, 2020)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan di Puskesmas Kemalang peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan Prolanis di Puskesmas Kemalang. Dari hasil wawancara 10 pasien mendapatkan beberapa Keluh-keluhan pasien ada 8 orang merasa puas berkaitan dengan keramahan dan kesopanan petugas, petugas memberikan informasi pelayanan dengan tepat waktu, tempat yang bersih dan nyaman, fasilitas yang cukup lengkap dan petugas selalu berpenampilan rapi. Ada 2 orang yang tidak puas berkaitan dengan menunggu yang terlalu lama, perubahan jam pelayanan dan penanganan atau pengecekan yang lambat.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemalang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kemalang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

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

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kemalang.

- b. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Kemalang berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kemalang.
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemalang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan ilmiah dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Pasien

Penelitian ini sangat bermacam-macam manfaatnya baik bagi pasien sendiri maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan layanan kesehatan. Secara umum, pasien dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas penelitian, pengembangan layanan kesehatan yang baik, dan peningkatan pemahaman tentang pengalaman pasien.

b. Manfaat Bagi Tenaga Kesehatan

Di harapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan masukan untuk petugas puskesmas sehingga memberikan gambaran tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam membentuk kepuasan pasien.

c. Manfaat Bagi Puskesmas

Penelitian ini di harapkan menjadi masukan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Surakarta. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, 17(2), 85-92 (Lestari, D., & Santoso, B. (2022).

Metode yang digunakan adalah Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Perbedaan penulisan peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini terletak pada teknik yang digunakan pada peneliti sebelumnya menggunakan teknik *accidental sampling* sedangkan pada peneliti yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*.

2. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Semarang. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 11(1), 40-50 (Putri, R. D., & Nugroho, A. (2023)

Metode yang digunakan adalah Survei dengan teknik *purposive sampling* dan analisis regresi linear berganda dengan jumlah responden 120 orang. Hasil dari penelitian ini adalah Dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Perbedaan penulisan peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini terletak pada teknik yang digunakan pada peneliti sebelumnya menggunakan teknik *accidental sampling* sedangkan pada peneliti yang akan dilakukan menggunakan *purposive sampling*.

3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan (Afrioza & Baidillah, 2021)

Metode yang digunakan Kuantitatif deskriptif analik dengan teknik pengambilan sampling secara *incidental sampling* kepada 108 responden, hasil berdasarkan hasil uji statistic terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi

4 dimensi tingkat pelayanan yaitu reliability (p-value 0,015), assurance (p-value 0,040), tangibles (p-value 0,001) dan empathy (p-value 0,034),

Perbedaan penulisan peneliti sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini terletak pada teknik yang digunakan pada peneliti sebelumnya menggunakan teknik incidental sampling sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan total sampling.