

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Puskesmas yaitu pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan) untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat diwilayah kerjanya. Oleh sebab itu Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar pelayanan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas Puskesmas harus memperhatikan aspek kualitas yaitu tentang kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yaitu sejauh mana tingkat minat atau harapan pelanggan terpenuhi sebelum dan sesudah mereka menerima layanan (Muninjaya, 2013). Kepuasan merupakan indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu diketahui pelayanan apa yang telah diberikan oleh petugas kesehatan yang dapat dinilai dengan metode membandingkan harapan dengan layanan yang diterimanya. Bila pasien mengharapkan layanan pada tingkatan tertentu serta layanan yang diterimanya lebih tinggi dari yang diharapkan pasien akan merasa puas, jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan hingga pasien tersebut merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan yang ditawarkan. Dalam memberikan pelayanan pasien akan datang untuk berobat hendak merasakan serta berpersepsi sendiri terhadap pelayanan yang sudah diterimanya, tetapi masih banyak pasien yang tidak memahami mekanisme pelayanan dan menilai dari satu sisi atau menyalahkan pihak yang

memberikan layanan yang mengatakan belum puas tentang layanan yang diterimanya (Sesrianty et al., 2019).

Aspek yang mempengaruhi kepuasan yaitu lama waktu dalam menunggu pendaftaran, sarana prasarana yang meliputi gedung, peralatan, petugas, pengetahuan petugas, kehandalan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Jika kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan apalagi melebihi harapan, pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Pohan, 2018). Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan harus sesuai dengan standar dengan memegang tanggung jawab dan membangun pelayanan kesehatan menjadi lebih baik (Stevani et al, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purba (2014) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dair. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu dimensi *responsiveness* (79,4%), *reliability* (77,9%), *assurance* (79,4), *empathy* (77,9%) dan *tangible* (75%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan termasuk kategori puas 80,9%.

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Ngaglik II, dengan wawancara kepada petugas rekam medis bahwa survey kepuasan pelanggan dilakukan 2 kali dalam 1 Tahun didapatkan survei kepuasan pelanggan dalam 6 bulan yaitu 83,13%, setiap harinya pasien yang datang untuk berobat yaitu 120 perhari, dan melakukan survei langsung kepada 10 pasien dengan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, mereka juga merasa nyaman saat menunggu pemeriksaan di ruang tunggu, 7 pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, 3 pasien mengatakan bahwa waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan cukup lama mulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, hingga dipanggil untuk melakukan pemeriksaan bisa sampai 30-50 menit.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk mengetahui lebih jelas peneliti akan melaksanakan penelitian yang judul “Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pelayanan Kesehatan Di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II?

#### **C. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan Umum

Tujuannya yaitu mengetahui Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II.

##### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien dari variabel Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Jenis Kelamin.
- b. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangibles* (Tampilan fisik) di Puskesmas Ngaglik II.
- c. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan) Puskesmas Ngaglik II.
- d. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Ngaglik II.
- e. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Ngaglik II.
- f. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Ngaglik II.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas layanan kesehatan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

## 2. Manfaat Praktisi

### a. Bagi Puskesmas Ngaglik II

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Puskesmas yaitu dengan lebih meningkatkan kinerja yang baik, ditunjukkan dengan cara tercapainya target indikator program/pelayanan, dan tidak ada keluhan dari pelanggan (*zero complaint*).

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi lebih lanjut untuk penelitian terkait kepuasan pasien.

### c. Bagi Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa tentang pentingnya dalam memberikan pelayanan khususnya tentang kepuasan pasien.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Evanny Indah Manurung, Hartiah Haroen Setiawan (2013)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung	Metode penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, teknik pengambilan sampel <i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek bukti langsung 88,33%, kehandalan 84,54%, ketanggapan 88,04%, jaminan 88,22%, dan empati 86,59%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 87,27% dikategorikan tidak puas	Metode penelitian deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan sampel <i>Accidental Sampling</i>
2.	Nurmalasyiah (2017)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong (Studi Pada Poli Umum)	Penelitian Deskriptif, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi <i>responsiveness</i> masuk kategori puas (79,4%), <i>reliabilitas</i> masuk kategori puas (77,9%), <i>assurance</i> masuk kategori puas (79,4%), <i>empathy</i> masuk kategori puas (77,9%) dan <i>tangibles</i> masuk katrgoti puas (75%)	Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ngaglik II, waktu penelitian dari bulan Maret-Juni 2023
3.	Ivana, Theresia , Taraneti, Desi , Permana, Luckyta Ibna., (2020)	Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019	Penelitian deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel <i>Purposive Sampling</i>	Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak pada dimensi <i>tangibles</i> sangat memuaskan, pada dimensi <i>reliability</i> 55,6% puas, dimensi <i>responsiveness</i> 71,1% sangat puas, dimensi	Metode penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , teknik pengambilan sampel

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				<i>assurance</i> 60% sangat puas, dan dimensi <i>empathy</i> 44,4% puas.	menggunakan <i>Accidental Sampling</i>
4.	Kevin Effendi & Stella Junita, (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional study</i> , Teknik pengambilan sampel <i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan jaminan 81,92%, empati 82,01%, dan berwujud 80,52% dengan tingkat kepuasan keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekan <i>Cross-sectional</i> , Teknik pengambilan sampel <i>Accidental Sampling</i>
5.	Sri Handayani (2016)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno	Metode penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik pengambilan sampel yaitu <i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian dalam aspek berwujud 72,76 %, Keandalan 72,09 %, Empati 72,89 %, Ketanggapan dan Jaminan 72,88%, Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas.	Metode penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekan <i>Cross-sectional</i> , Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu <i>Accidental Sampling</i>