

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disebut Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan suatu unit organisasi yang bergerak dalam ruang lingkup bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan yang mempunyai tujuan sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat secara menyeluruh dan terpadu yang telah di tentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan kesehatan namun tidak mencakup aspek pembiayaan (PERMENKES RI, 2019).

Upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari peran puskesmas. Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam perkembangan jaman dan era globalisasi, pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien termasuk hal yang sangat diutamakan dan hal yang sangat penting. Pada sebagian masyarakat tertentu menganggap bahwa kualitas pelayanan sangat diutamakan dan diperlukan. Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan adalah mutu kualitas pelayanan. Mutu kualitas pelayanan terhadap pasien merupakan faktor utama yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan Puskesmas sebagai alat atau sarana yang menjalankan tugas untuk masyarakat yang berfungsi sebagai UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) dalam mencapai tujuan pembangunan dibidang kesehatan agar derajat kesehatan masyarakat tercapai

maksimal. Misi utama kedudukan Puskesmas yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan, karena Puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang utama yang sering bersentuhan dengan pasien di lingkup kerjanya. Pelayanan kesehatan memberikan upaya dari puskesmas kepada masyarakat di mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan yang tercantum dalam sistem (PERMENKES RI, 2019).

Tjiptono (2012) mengemukakan kualitas dan kinerja pelayanan sangat berpengaruh untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan juga bisa disebut sebagai alat pemersatu hubungan antara instansi kesehatan dengan masyarakat itu sendiri. Saat keinginan masyarakat terpenuhi maka masyarakat merasa dihargai karena sebanding dengan usaha yang dilakukan. Maka dari itu, lebih utama instansi kesehatan sebagai penyedia layanan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Pelayanan bisa dianggap ideal apabila sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dan bisa dianggap rendah jika tidak sesuai harapan masyarakat. Semua pelaku penyedia layanan harus kompak memiliki sikap sopan, ramah, dan professional.

Kepuasan pasien berasal dari bahasa *latin satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan sesuatu yang diperlukan atau membuat sesuatu agar memadai. Puskesmas dapat mengetahui keberhasilan pelayanan melalui kepuasan yang didapat pasien melalui pelayanan yang diberikan, dengan adanya kepuasan pasien sebuah penyedia pelayanan dapat mengetahui seberapa berhasilnya pelayanan yang diberikan kepada pasien (Tjiptono, 2012).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas juga. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang terbaik

untuk dirinya karena kepuasan dapat dirasakan ketika pasien mendapatkan layanan yang berkualitas. Instansi layanan kesehatan seperti Puskesmas ini bisa disebut juga sebagai pelaku pemberi layanan kesehatan yang unggul maka dari itu pengelola sebuah instansi diharapkan yang mampu menciptakan inovasi, kompetitif, keunggulan menciptakan kualitas pelayanan, dan cekatan dalam merespon kebutuhan pasien. Gambaran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan optimal dan menyeluruh terhadap aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dengan cara melakukan pengarahan kepada seluruh petugas agar meningkatkan kualitas kerja demi pelayanan yang memuaskan bagi pasien yang datang. Hasil penelitian membuktikan dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif, menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk kriteria yang berpengaruh tinggi (Engkus, 2019).

Hubungan pelayanan dan kepuasan pasien memiliki harapan yang tinggi pada tindakan petugas yang menyapa dan melayani pasien dengan ramah, menanggapi keluhan pasien dengan baik, antar petugas saling bekerjasama memberi informasi, dan petugas memberikan layanan sebelum diminta. Harapan terendah pasien ada pada keadaan fisik suatu instansi yang mudah dilihat oleh pasien. Aspek-aspek yang ada pada kualitas pelayanan secara langsung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana presentase respon petugas 65,2%, kehandalan petugas 60,8%, jaminan untuk pasien 57,9%, empati terhadap pasien 56,6% dan bukti yang berwujud 50,7% terhadap kepuasan pasien (Sinulingga *et al*, 2018).

Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari umpan balik pasien saat merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan, semua berpengaruh signifikan baik secara keseluruhan maupun kebersamaan terhadap kepuasan pasien.

Aspek yang sangat dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek bukti fisik, sedangkan aspek terendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek ketanggapan petugas. Sehingga instansi wajib meningkatkan kualitas pelayanan secara aktif untuk menarik minat pasien agar merasa terlindungi saat berobat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) aspek dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 58,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian (Imran *et al*, 2021).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dikarenakan kualitas pelayanan memberikan suatu dukungan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi kesehatan. Adanya kualitas pelayanan akan mewujudkan kepuasan terhadap si pengguna layanan. Pada akhirnya kualitas layanan membentuk berbagai manfaat antara lain terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang akan berdampak positif bagi instansi penyedia layanan, terbentuknya dasar yang positif bagi terciptanya kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan, dan terbentuknya hubungan yang baik antara penyedia layanan dengan pasien (Gurning, 2018).

Kualitas pelayanan dikatakan dapat memuaskan pasien jika pelayanan tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien diukur untuk mempermudah penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Hal ini bisa dirasakan langsung dan sangat penting bagi sebuah instansi seperti Puskesmas. Pelayanan dipastikan tidak baik, tidak efektif dan tidak efisien jika pasien sudah tidak merasakan kepuasan terhadap layanan yang sudah disediakan. Sampai saat ini persaingan para pengguna pelayanan kesehatan semakin rinci, bagi pasien yang berpengetahuan diatas rata-rata mengharuskan Puskesmas selaku instansi layanan kesehatan untuk mengedepankan kualitas layanannya. Untuk meningkatnya kualitas pelayanan, penyedia layanan harus mengulas kembali

apakah layanan yang diberikan selama ini sudah memberikan kepuasan kepada pasien atau belum (Dewi *et al*, 2021).

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dalam Pasal 28 Ayat (1) bermakna bahwa setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia mempunyai hak dalam pelayanan kesehatan dan negara sangat bertanggung jawab untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya. Selain itu, dalam pasal tersebut pemerintah diharapkan menjadikan pedoman agar mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduknya. *Basic Health Services* merupakan pelayanan kesehatan dasar yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial bertujuan untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Di Indonesia terdapat 10.205 Puskesmas yang tersebar di 34 provinsi, sejumlah 9.153 Puskesmas telah terakreditasi atau sekitar 89,69% (Kemenkes, 2020). Dari 34 provinsi di Indonesia, Jawa Tengah memiliki Puskesmas sejumlah 878 telah terakreditasi sekitar 99,4% dari 35 kabupaten/kota (Ditjen, 2020). Berdasarkan Puskesmas yang berada di Jawa Tengah, Kabupaten Klaten memiliki Puskesmas sejumlah 34, namun standar pelayanan seluruhnya belum sesuai standar dari pemerintah terlihat dari data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten.

Dibalik banyaknya pusat kesehatan masyarakat yang berada di Kabupaten Klaten, tidak semua memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Sesuai dengan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten, berikut daftar SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang tersedia :

Tabel 1. 1 Tabel SPM Puskesmas Kabupaten Klaten

No.	Nama Puskesmas	Capaian (%)
1.	Prambanan	88,04
2.	Kebondalem Lor	85,30
3.	Gantiwarno	84,55
4.	Wedi	85,15
5.	Bayat	84,84
6.	Cawas I	84,73
7.	Cawas II	84,06
8.	Trucuk I	86,45
9.	Trucuk II	84,95
10.	Kalikotes	86,95
11.	Kebonarum	84,05
12.	Jogonalan I	86,25
13.	Jogonalan II	85,88
14.	Manisrenggo	84,10
15.	Karangnongko	86,91
16.	Ngawen	86,15
17.	Ceper	85,88
18.	Jambukulon	86,58
19.	Pedan	84,80
20.	Karangdowo	86,75
21.	Juwiring	84,68
22.	Wonosari I	87,08
23.	Wonosari II	86,2
24.	Delanggu	84,93
25.	Polanharjo	84,53
26.	Karanganom	84,45
27.	Majegan	85,46
28.	Tulung	85,5
29.	Jatinom	85,04
30.	Kayumas	84,21
31.	Kemalang	84,41
32.	Klaten Selatan	86,13
33.	Klaten Tengah	85,78
34.	Klaten Utara	84,88

Sumber : Dinas Kesehatan (Dinkes), Kabupaten Klaten Tahun 2021.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Puskesmas Cawas II memiliki kualitas standar pelayanan terendah dari Puskesmas lain yang ada di Kabupaten Klaten. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Cawas II, adapun SPM (Standar Pelayanan Minimal) pada pelayanan yang dicapai pada tahun 2020 sebesar 71,48% sedangkan pada tahun 2021 sebesar 84,06%. Berdasarkan pencapaian SPM (Standar Pelayanan Minimal) belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu Standar Pelayanan Minimal sebesar 100%.

Guna mencapai target yang diharapkan maka Puskesmas Cawas II meningkatkan kualitas pelayanan dengan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Sumber Daya yang ada di Puskesmas Cawas II adalah 42 orang dan fasilitas kerja yang terdiri dari sarana fisik, prasarana medis, prasarana non medis, dan sarana UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat). Akan tetapi Puskesmas Cawas II belum mengaktifkan kembali kotak saran yang berguna untuk menampung keluhan pasien karena sejak adanya pandemi *covid-19 (Corona Virus Disease 2019)* menjadikan masyarakat berkurang minatnya dalam menulis dan tujuan dari pihak puskesmas sendiri untuk mencegah kontak fisik yang mengakibatkan penyebaran *covid-19 (Corona Virus Disease 2019)* dan belum didapatkan kembali pendataan tentang kepuasan pasien. Agar dapat memberikan pelayanan yang memadai kepada pasien, Puskesmas Cawas II perlu melihat kembali pelayanan yang diberikan secara bertahap guna untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Setiap pasien dapat menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang tersedia. Sehubungan dengan pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Cawas II, terhitung dari bulan Januari 2019 kunjungan pasien di Puskesmas Cawas II semakin menurun. Total pasien per Desember 2021 hingga 15.088 dengan rincian pasien umum dan pasien peserta BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial). Tercatat pada tahun 2019 pasien berkunjung di Puskesmas Cawas II mencapai hampir 21.000 orang lebih. Hal tersebut dapat terjadi indikasi bahwa dengan adanya sumber daya yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai, belum mampu memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat sebagai pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 16 bulan Februari tahun 2022 dari 5

(lima) pegawai terdiri dari Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, Bidan, Dokter Gigi dan Perawat mengatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan 3 (tiga) pasien mengatakan belum puas dengan pelayanannya ditandai dengan peralatan yang ada belum memadai, untuk pelayanan rawat inap juga belum tersedia, saat pasien datang untuk periksa lebih 5 (lima) menit dari jam kerja, pegawai sudah tidak mau menerima. Dan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanannya, ada 2 (dua) pasien mengatakan bahwa pegawai Puskesmas Cawas II lambat dalam memberi informasi.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II” dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengetahui aspek-aspek yang harus dipertahankan dan diperbaiki agar kualitas pelayanannya meningkat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cawas II.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada keilmuan dalam bidang keperawatan khususnya mengenai pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi tenaga keperawatan demi peningkatan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang keperawatan professional.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Puskesmas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya untuk Puskesmas Cawas II, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.
- b. Bagi profesi keperawatan, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, setelah adanya penelitian dapat membantu atau mengkaji lebih lanjut mengenai bidang yang sama, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan referensi.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian keputusan penulis menemukan beberapa penelitian yang telah dilakukan berhubungan dengan kejadian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, antara lain :

1. Reny, A. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.

Tujuan : untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Srikandi IBI Jember.

Metode : penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*

Hasil Penelitian : menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.

Persamaan : persamaan dengan penelitian saat ini adalah menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Perbedaan : perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya, responden penelitian sebelumnya pasien di RSIA Srikandi IBI Jember, sedangkan penelitian sekarang pasien di Puskesmas Cawas II.

2. Yuliana, U. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Tujuan : untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Metode : penelitian ini menggunakan *observasional (non-experiment)* analitik untuk menjelaskan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Hasil Penelitian : menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Persamaan : persamaan dengan penelitian saat ini adalah menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Perbedaan : perbedaan dengan penelitian saat ini adalah respondennya, responden penelitian sebelumnya pasien di RSUD dr. Sayidiman Magetan, sedangkan penelitian sekarang pasien di Puskesmas Cawas II.

3. Amelia, M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU.

Tujuan : untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit USU.

Metode : penelitian ini menggunakan asosiatif untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat ada tidaknya pengaruh berdasarkan data yang diperoleh.

Hasil Penelitian : menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit USU.

Persamaan : persamaan dengan penelitian saat ini adalah menggunakan pengukuran variabel dengan skala Likert.

Perbedaan : perbedaan dengan penelitian saat ini adalah variabelnya, variabel penelitian sebelumnya menggunakan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan kepuasan pasien sedangkan penelitian sekarang menggunakan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.