

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia memiliki hak atas kesehatan. Sesuai tujuan Negara Indonesia, kesehatan harus diwujudkan di seluruh lapisan masyarakat agar tercipta kesejahteraan. Masyarakat seharusnya diberikan akses yang lebih besar terhadap layanan kesehatan yang terjangkau, aman, dan berkualitas tinggi, untuk mencapai tujuan ini, yang memerlukan peningkatan dan pemerataan layanan kesehatan (Effendi, 2020). Namun, pada era globalisasi ini, meningkatnya pelayanan kesehatan di Indonesia bersamaan dengan meningkatnya komplain masyarakat terhadap harapan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Marzuq & Andriani, 2022).

Persaingan ketat pelayanan kesehatan akan membuat masing – masing pelayanan kesehatan berusaha untuk menciptakan citra yang lebih baik (Nababan et al., 2020). Kualitas pelayanan merupakan pertimbangan penting ketika mengakses layanan kesehatan. Kualitas pelayanan mencakup lebih dari sekedar penyembuhan penyakit, hal ini juga melibatkan sikap, keahlian, dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan (Anisah et al., 2022). Salah satu tujuan meningkatkan standar pelayanan medis adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Telah dibuktikan apabila pasien merasa puas dengan perawatan medis yang diterima cenderung lebih mengikuti rekomendasi, mematuhi rencana pengobatan. Di sisi lain, pasien yang tidak puas dengan pengalamannya cenderung mengabaikan rekomendasi, beralih ke penyedia layanan kesehatan lainnya, dan mengabaikan jadwal pengobatan (UPK Kemenkes, 2021).

Berdasarkan penelitian Asamrew et al., (2020) tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Black Lion di Ethiopia adalah 46,2%. Faktor – faktor seperti layanan dokter, manajemen nyeri, dan layanan farmasi rawat inap memiliki dampak tertinggi terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan kepuasan pasien

dipengaruhi oleh berbagai faktor terkait kualitas pelayanan dan fasilitas. Secara keseluruhan, 15% kematian disebabkan oleh pelayanan kesehatan yang berkualitas buruk setiap tahunnya di Negara – Negara berpendapatan rendah dan menengah (National Academies, 2018).

Hasil penelitian Sari (2020) di Puskesmas Urug Tasikmalaya dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu jaminan (*assurance*) sebesar 30.63%, keandalan (*reliability*) sebesar 16,3% dan daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 6.54%. Penelitian Walukow et al., (2019) yang dilakukan di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa, pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan sebesar 49,1% dengan keandalan kurang baik (95,7%), jaminan kurang baik (86,0%), bukti fisik kurang baik (76,4%), dan ketanggapan kurang baik (74%).

Berdasarkan Permenkes nomor 30 tahun 2022 target pencapaian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas sebesar $\geq 76,61$. Mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai dasar upaya peningkatan mutu dan terselenggaranya pelayanan di semua unit yang mampu memberikan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien triwulan 1 tahun 2024 di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati sebesar 92,97%. Di antara permasalahan kondisi toilet mendapat nilai rendah (89,40%) pada dimesnsi saranan dan prasarana khususnya dalam hal bau, pemeliharaan, dan kebersihan. Waktu tanggap petugas juga mendapat nilai rendah (89,82%) pada dimensi waktu pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fannya et al., (2022) di Puskesmas Kepulauan Seribu Utara DKI Jakarta hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien untuk dimensi bukti fisik (84,5%), keandalan (85,6%), daya tanggap (78,4%), jaminan (74,2%), dan empati (80,4%). Puskesmas kepulauan seribu utara memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 86,6%. Hasil ini menunjukkan masih belum memenuhi persyaratan pelayanan minimal yang ditetapkan menteri kesehatan.

Hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada 30 pasien di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati, kepuasan pasien dalam dimensi bukti fisik sebesar 93% (28 pasien), daya tanggap 70% (21 pasien), keandalan 93% (28 pasien), jaminan 97% (29 pasien), dan empati 93% (28 pasien). Pasien menyarankan terkait adanya penambahan toilet, adanya denah untuk menunjukkan lokasi setiap poli dan petugas kesehatan perlu lebih tegas dalam menertibkan pasien yang datang.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Kramat jati mempunyai berbagai potensi penyebab kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Keberhasilan suatu fasilitas kesehatan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien secara langsung meningkat melalui layanan berkualitas tinggi, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata.

Pasien akan merasa tidak puas jika pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar atau harapan pasien, hal ini akan menyebabkan pasien mencari penyedia layanan kesehatan lain, dan kurang mengikuti program perawatan yang dianjurkan, yang dapat berdampak buruk pada hasil kesehatan dan citra penyedia layanan kesehatan.

Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2024”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Peneliti akan memberikan penjelasan setiap tujuan tersebut.

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
2. Mengetahui distribusi frekuensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*) pada pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
3. Mengetahui hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
4. Mengetahui hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
5. Mengetahui hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
6. Mengetahui hubungan antara empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024
7. Mengetahui hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati Jakarta Timur tahun 2024

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat bagi Puskesmas, manfaat bagi Universitas MH Thamrin, manfaat bagi peneliti, dan manfaat bagi masyarakat umum. Peneliti akan memberikan penjelasan setiap manfaat tersebut.

1.5.1 Manfaat Bagi Puskesmas

Membantu Puskesmas mengembangkan pendekatan yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas yang dapat diandalkan dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

1.5.2 Manfaat Bagi Universitas MH Thamrin

Menambah wawasan secara signifikan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dan menjadikannya sebagai sumber referensi bagi mahasiswa, dosen dan peneliti lainnya yang tertarik pada subjek kesehatan dan manajemen layanan kesehatan.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti

Mengembangkan wawasan dan keterampilan, memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang harapan pasien, dan dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

1.5.4 Manfaat Bagi Masyarakat Umum

Meningkatkan kualitas hidup melalui aksesibilitas dan layanan kesehatan yang lebih berpusat pada kebutuhan masyarakat.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini berjudul hubungan antara kualitas pelayanan dengan dengan tingkat kepuasan pasien, yang dilakukan di Puskesmas Kramat Jati pada bulan Juli – Agustus tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 19.058 pasien yang

telah menerima pelayanan kesehatan, sedangkan sampel diambil secara acak dari populasi dengan menggunakan Rumus Slovin, sampel sebanyak 100 pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat analitik menggunakan desain penelitian *cross sectional*, dengan penyebaran kuesioner kepada pasien, yang hasilnya kemudian akan dianalisis secara univariat dan bivariat melalui aplikasi *software* SPSS 25.