

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Data *Legatum Prosperity Index* (2016) dari 149 negara, Luxemburg berada di peringkat ke- 1 dan Singapura di peringkat ke- 2 yang memiliki sistem kesehatan terbaik di dunia. Hal ini dikarenakan negara maju mempunyai layanan kesehatan yang baik serta kesehatan mereka dijamin oleh pemerintah dan asuransi swasta.

Data *Legatum Prosperity Index* (2017) yang menyatakan indeks kesehatan global Indonesia berada di peringkat ke- 101 dari 149 negara, dapat disimpulkan bahwa Indonesia berada dalam posisi cukup. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya wilayah terpencil yang masih sulit untuk mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Juwita, dkk (2017) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang. Berdasarkan penelitian Rizal & Riza (2014) di Puskesmas Kelayan Kota Banjarmasin hasil analisis menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelayan Kota Banjarmasin.

Data yang diperoleh peneliti di Puskesmas Belawan selama tiga terakhir menunjukkan data kunjungan pasien rawat jalan meningkat, yaitu tahun 2015 sebanyak 27.982 jiwa, tahun 2016 sebanyak 58.215 jiwa dan tahun 2017 sebanyak 63.343 jiwa. Peningkatan kunjungan pasien dikarenakan pasien yang berobat ke puskesmas mendapat pengobatan gratis dengan menggunakan BPJS, rumah pasien lebih dekat dengan Puskesmas Belawan sehingga memudahkan untuk berobat, walaupun terjadi peningkatan pasien yang berobat di Puskesmas Belawan, akan tetapi masih ditemukan permasalahan di Puskesmas Belawan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Belawan, hasil wawancara dari 12 pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas kesehatan terdapat 4 pasien rawat jalan yang menyatakan puas, Sedangkan 8 pasien rawat

jalan menyatakan tidak puas. pasien yang menyatakan puas menilai Petugas kesehatan bertindak cepat ketika dibutuhkan dan ramah dalam melayani pasien. Sedangkan pasien yang tidak puas dikarenakan kurangnya pelayanan kehandalan yaitu lamanya waktu tunggu pemeriksaan. Selain itu, pasien juga tidak puas terhadap pelayanan ketanggapan yaitu petugas kesehatan yang kurang tanggap dalam menanggapi keluhan masalah kesehatan pasien dan juga pasien tidak puas terhadap pelayanan jaminan yaitu petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melayani pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan Tahun 2019”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan Tahun 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan Tahun 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik di Puskesmas Belawan Tahun 2019.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari hasil penelitian adalah :

1. Puskesmas Belawan
Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Belawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Belawan.
2. Institusi Pendidikan Kesehatan Masyarakat
Sebagai bahan tambahan menyusun penelitian yang akan datang.

3. Responden

Sebagai bahan masukan bagi responden untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan.

TINJAUAN PUSTAKA

1.5. Kualitas Pelayanan

1.5.1. Definisi

Menurut Purnomo (2011) dalam Tribowo (2013) kualitas pelayanan kesehatan adalah ketepatan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien sehingga keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi.

1.5.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (1988) dalam Herlambang (2016) untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (realibilitas), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien meliputi : ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, dan lain sebagainya.
2. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan jaminan dan keamanan sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan meliputi : sikap santun tenaga kesehatan, komunikasi baik dan pengetahuan yang dimiliki tenaga kesehatan.
3. *Tangibles* (tampilan/bukti fisik), adalah wujud kenyataan untuk menampilkan terbaik bagi pasien meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan tunggu ruang pemeriksaan, dan penampilan petugas kesehatan.
4. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian yang diberikan puskesmas terhadap pasien dan keluarganya seperti, kemampuan untuk berkomunikasi dan perhatian yang tinggi dari petugas kesehatan.
5. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), yaitu ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau sigap, yang meliputi

kesigapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pasien.

1.6. Kepuasan Pasien

1.6.1. Definisi

Menurut Pohan (2002), kepuasan pasien adalah terpenuhi keinginan pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Hasil penelitian menunjukkan persepsi mengenai terpenuhi atau tidaknya kebutuhan dan keinginan pasien maka diperoleh pasien yang puas atau tidak puas.

1.6.2. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai berikut :

1. Kesembuhan.
2. Ketersediaan obat puskesmas.
3. Kebersihan puskesmas.
4. Keleluasaan pribadi atau privasi pada saat berada di ruang pemeriksaan
5. Mendapatkan informasi yang menyeluruh
6. Mendapat jawaban yang mudah dipahami pasien
7. Memberikan kesempatan bertanya
8. Waktu tunggu
9. Tersedianya toilet
10. Biaya pelayanan
11. Tersedianya tempat duduk untuk pasien pada waktu tunggu

1.6.3. Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut (Pohan, 2002) kepuasan pasien dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

a. Kepuasan terhadap mengakses pelayanan kesehatan

Kepuasan terhadap mengakses pelayanan kesehatan dilihat dari sikap dan kemampuan mengenai :

1. Bagaimana pelayanan kesehatan tersedia pada saat dibutuhkan.
2. Kemudahan mengakses pelayanan kesehatan
3. Bagaimana pasien paham dengan sistem pelayanan kesehatan bekerja.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

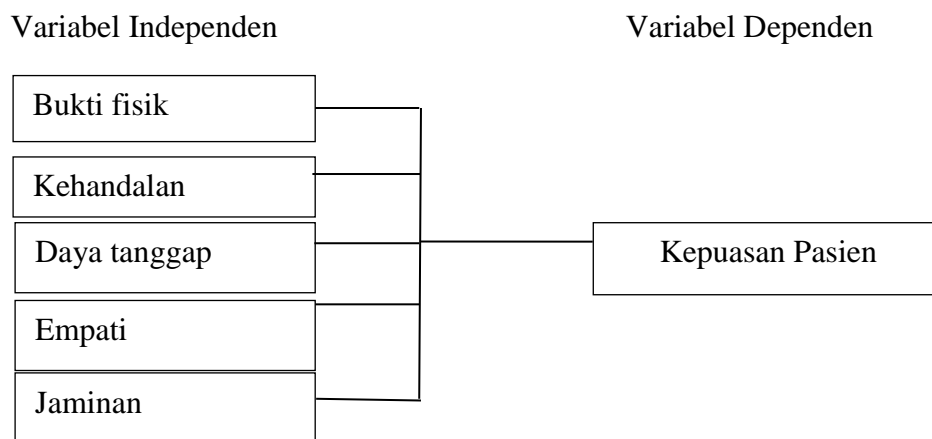
Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan dilihat dari sikap :

1. Kompetensi tenaga kesehatan dan profesi yang berhubungan dengan pasien.
 2. Bagaimana perubahan pasien setelah memperoleh layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk pandangan mengenai perhatian dan tingkat kepercayaan terhadap dokter.

1.7. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep dalam penelitian ini disusun berdasarkan tinjauan pustaka dimana penelitian ini menjelaskan hubungan kualitas pelayanan¹ dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan tahun 2019.



Skema 1.1. Kerangka Konsep Penelitian

1.8. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ho: Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati Puskesmas Belawan Tahun 2019.
- Ha: Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati di Puskesmas Belawan Tahun 2019