

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan masyarakat dewasa ini tidak lagi berfokus pada aspek penyembuhan dan aspek pemulihan namun juga telah berfokus pada pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan. Pemerintah maupun pihak swasta yang berkontribusi dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus pada masyarakat ekonomi bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada di seluruh Indonesia sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan dengan baik dan merata (Surahman dan Supardi, 2016).

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi seluruh manusia karena tanpa kesehatan yang baik dan optimal seseorang tidak akan mampu melakukan aktivitas sehari-hari. Tercapainya keadaan sehat merupakan keinginan seluruh pihak baik individu, keluarga, kelompok, pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan (UU RI No. 36 Tahun 2009).

Penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat pertama di Indonesia adalah puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya promotif, kuratif, dan preventif bagi kesehatan perorangan maupun masyarakat agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2014).

Jumlah puskesmas sejak tahun 2015 semakin meningkat, dari 9.754 unit menjadi 10.134 Puskesmas pada tahun 2019 yang terdiri dari 6.086 Puskesmas Rawat Jalandan 4.048 Puskesmas non rawat inap. Sejak 5 tahun terakhir sekitar 70 puskesmas meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah puskesmas tersebut merupakan salah satu indikator pemerintah dalam upaya peningkatan akses kesehatan primer bagi masyarakat. Pada tahun 2019 rasio puskesmas sebesar 1,4 hal ini menunjukkan bahwa rasio ideal Puskesmas terhadap kecamatan yaitu minimal 1 Puskesmas di 1 kecamatan, secara nasional sudah terpenuhi, tetapi perlu diperhatikan distribusi dari Puskesmas tersebut di seluruh kecamatan (Kemenkes, 2020).

Peningkatan jumlah Puskesmas di Indonesia harus sejalan dengan tujuannya yaitu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin di setiap wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan menciptakan pelanggan yang sebenarnya (*true customer*), dimana pelanggan yang puas dan bangga dalam memilih organisasi layanan kesehatan yang diberikan akan senang hati untuk menjadi pelanggan tetap dikarenakan mutu yang baik diberikan layanan kesehatan tersebut (Mukti A, 2007). Faktor utama penentu kepuasan pelanggan menurut Zeithamal (1996) dalam Lupiyoadi (2009) adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Kotler (2009) menjelaskan bahwa salah satu metode penilaian kualitas jasa yang diberikan merupakan model Servqual (*Service Quality*) dan kemudian dikembangkan oleh Parasuraman (Lupiyoadi, 2009), yang terdiri dari lima determinan kualitas jasa berikut ini, keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016) diperoleh hasil penelitian dimensi *reliability* (dapat dipercaya) (*p value* = 0,017), dimensi *assurance* (jaminan) (*p value* = 0,001), *tangible* (bukti langsung) (*p value* = 0,006), dimensi *empathy* (empati) (*p value* = 0,003), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) (*p value* = 0,021) yang artinya kepercayaan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap berpengaruh dengan tingkat kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.

Penelitian yang dilakukan Rusman dkk (2018) menyatakan bahwa hubungan ketanggapan dan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *OR (Odds Ratio)* Jaminan sebesar 6,368, dapat dikatakan bahwa jaminan (*assurance*) yang baik berpeluang 6,3 kali memengaruhi kepuasan pasien dan dengan demikian variabel jaminan (*assurance*) menjadi variabel yang dominan setelah dikontrol oleh variabel *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*.

Puskesmas Binjai Kota merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di Kota Binjai. Puskesmas Binjai Kota merupakan salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan. Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Binjai Kota bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 adalah sebanyak 24818 kunjungan rawat inap pasien, pada tahun 2020 sebanyak 20077

kunjungan rawat inap pasien, dan pada Januari-Maret tahun 2021 sebanyak kunjungan rawat inap 4968 (Profil Kesehatan Puskesmas Binjai Kota, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan selama 2 hari (3-4 Maret 2021) dengan sampel sebanyak 13 orang pasien rawat jalan yang sedang berobat. Penulis menyimpulkan bahwa terdapat masalah kehandalan yang di alami pasien yakni keterlambatan jadwal pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas binjai kota yang dapat mengakibatkan antrian pasien menumpuk dan membutuhkan waktu lama pasien untuk menunggu. Masalah jaminan yang di alami pasien yakni keramahan dan kesopanan petugas yang kurang baik. Masalah bukti langsung yang pasien keluhkan yakni kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi, hal tersebut dikarenakan Puskesmas binjai kota kurang memiliki fasilitas ruang tunggu untuk pasien menunggu. Selain itu kebersihan dari setiap ruangan pemeriksaan masih dinilai kurang oleh responden. Masalah daya tanggap yang dialami psaien yakni petugas kesehatan kurang menanggapi keluhan pasien, dan petugas kesehatan juga kurang memberikan kesempatan pasien untuk bertanya. Masalah empati yang di alami pasien yakni petugas kesehatan kurang dapat menenangkan rasa cemas pasien, pasien juga merasa keluhannya tidak terlalu di respon oleh petugas kesehatan, dan pasien merasa kurang dapat berkonsultasi secara pribadi mengenai penyakitnya. Fenomena di atas secara terkini menunjukkan bahwa ada penilaian-penilaian yang kurang terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Binjai Kota. Untuk itu peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang “Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik meneliti “ Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021 “

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalandi Puskesmas Binjai Kota.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien
2. Mengetahui hubungan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien.
3. Mengetahui hubungan ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien.
4. Mengetahui hubungan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien.
5. Mengetahui hubungan empati dengan tingkat kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan memperdalam pengalaman peneliti terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan sebagai media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

1.4.2 Bagi Prodi Kesehatan Masyarakat UNPRI

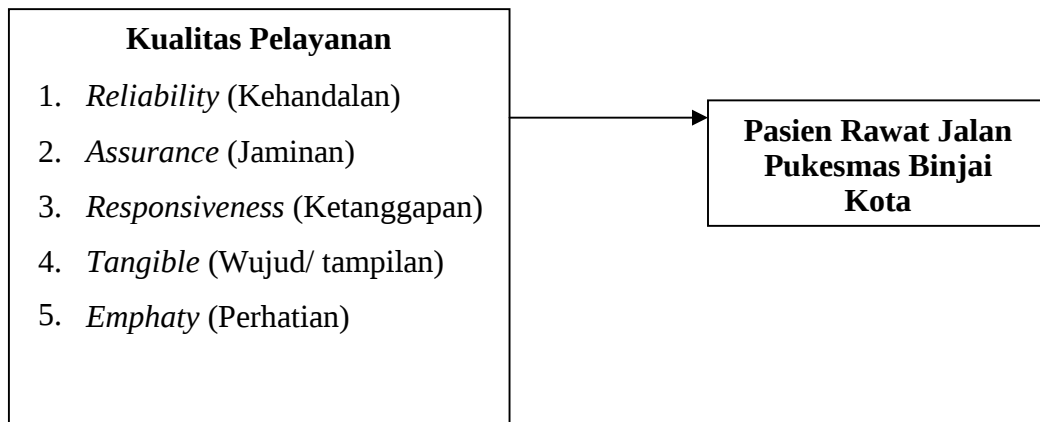
Sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian yang berguna bagi mahasiswa serta masyarakat khususnya terkait dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas serta sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.

1.4.3 Bagi Puskesmas Binjai Kota

Bagi institusi Puskesmas, dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien.

1.5. Kerangka Konsep

Berdasarkan tujuan dan masalah penelitian, maka kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:

Variabel Independent (X)**Variabel Dependent (Y)****1.6. Hipotesis Penelitian**

Ha = Ada hubungan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), ketanggapan (*Responsiveness*), tampilan/bukti fisik (*Tangible*), dan empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di ruang penyakit dalam di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021

H0 = Tida ada hubungan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), ketanggapan (*Responsiveness*), tampilan/bukti fisik (*Tangible*), dan empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di ruang penyakit dalam di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021