

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Pohan, 2007). Secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Dari hasil data Profil Kesehatan Kota Medan (2016), daftar rawat jalan pasien yang terkena hipertensi di puskesmas kota medan pada tahun 2012 yaitu 9,8%. Tahun 2013 hipertensi juga mengalami kenaikan sebesar 11,2%, tahun 2014, penyakit hipertensi juga tetap mengalami kenaikan sebanyak 12,0%, dan di tahun 2015, masih mengalami peningkatan sebesar 14,51%. Sedangkan di tahun 2016 penyakit hipertensi masih menduduki peringkat teratas sebanyak 16,63%. Pada tahun 2017 penderita hipertensi rawat jalan puskesmas Medan Area Selatan memiliki jumlah total pasien 1.008, sedangkan pada tahun 2018 penderita hipertensi rawat jalan puskesmas Medan Area Selatan memiliki jumlah total pasien 830.

Dari hasil survei awal peneliti di Puskesmas Medan Area Selatan, hipertensi menempati urutan kedua dalam jumlah kunjungan rawat jalan. Peneliti mewawancarai 5 pasien rawat jalan penyakit hipertensi mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Medan Area Selatan. Setelah dilakukan wawancara kepada pasien, 2 dari 5 orang pasien hipertensi rawat jalan merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak kesehatan. Petugas kesehatan dinilai baik oleh pasien dikarenakan petugas medis yang ramah dan cepat dalam melayani pasien. Dan 3 dari 5 orang pasien hipertensi rawat jalan mengalami tidak puas atas pelayanan tenaga kesehatan yang dikarenakan pasien terlalu lama dalam hal menunggu antrian untuk berkonsultasi tentang riwayat hipertensi yang dialami pasien. Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti akan meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan”

1.2.Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan?

1.3.Tujuan Penelitian

1.3.1.Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Penderita Hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan
4. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di Puskesmas Medan Area Selatan

1.4. Manfaat Peneliti

1.4.1. Bagi Tempat Penelitian

Untuk bahan masukan evaluasi dan menjadikan panduan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

1.4.2.Bagi Responden

Semoga hasil penelitian yang telah evaluasi di puskesmas responden dapat kembali merasakan kepuasan saat berkonsultasi kepada tenaga medis di puskesmas. .

1.4.3. Bagi Akademik

Semoga ini hasil yang dapat menambah wawasan untuk akademik dan semoga ini menjadi tambahan ide baru untuk penulis baru..

TINJAUAN PUSTAKA

1.5. Kualitas Pelayanan Kesehatan

1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang diberikan harus mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan kesehatan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan kesehatan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas yang diberikan kepada orang lain yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena adanya penyediaan pelayanan sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

1.5.2. Dimensi Kualitas Kesehatan

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Parasuraman dkk (2010), diperoleh lima dimensi utama yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai *Service Quality (ServQual)* (Bustami, 2011):

1. Bukti fisik (*tangible*), Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa.
2. Kehandalan (*reability*), Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tepat dalam penggunaan waktu dalam melakukan pelayanan kepada pasien agar pasien dapat merasakan kualitas yang baik dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), merupakan keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap dan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Empati (*empathy*) dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.
5. Jaminan (*assurance*), bentuk kepastian dari suatu pelayanan yang ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga pasien yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tuntas dan selesai dengan kecepatan,

ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang akan diberikan kepada pasien

1.6. Kepuasan Pasien

1.6.1. Defenisi Kepuasan Pasien

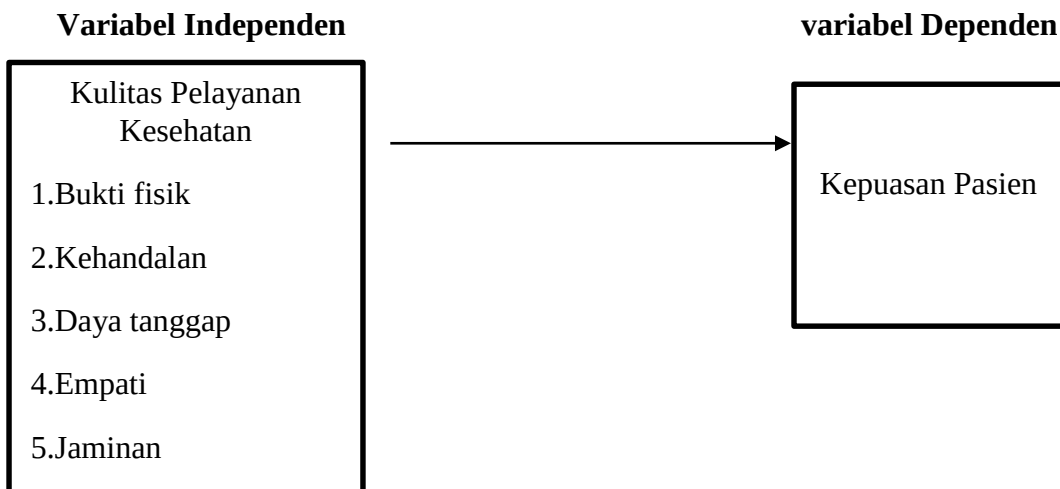
Kepuasan pasien adalah rasa pasien yang puas akan kinerja para tenaga kesehatan dan membandingkannya setelah apa yang di harapkannya. Pasien sudah merasakan hal puas dikarenakan tenaga kesehatan sudah sesuai harapannya. ketidakpuasaan akan timbul jika pasien tidak merasa nyaman atas pekerjaan para tenaga kesehatan yang tidak sesuai dengan harapannya (Pohan,2003).

1.7. Hipertensi

Hipertensi atau yang lebih dikenal dengan tekanan darah tinggi adalah penyakit kronik akibat desakan darah yang berlebihan dan hampir tidak konstan pada arteri. tekanan dihasilkan oleh kekuatan jantung ketika memompa darah. hipertensi berkaitan dengan meningkatnya tekanan pada arterial sistemik, baik diastolik maupun sistolik, atau kedua-duanya secara terus-menerus (Sutanto, 2010).

1.8. Kerangka Konsep

Berdasarkan dari tinjaun pustaka peneliti dapat membuat kerangka konsep dengan menerepakan nilai-nilai variabel independen agar terbentuknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medan Area Selatan.



1.9. Hipotesis Penelitian

1. Ho : Tidak ada pengaruh bukti fisik Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
Ha : Ada pengaruh bukti fisik Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
2. Ho : Tidak ada pengaruh kehandalan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
Ha : Ada hubungan kehandalan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
3. Ho : Tidak ada pengaruh daya tanggap Kehandalan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
Ha : Ada pengaruh daya tanggap Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan
4. Ho : Tidak ada pengaruh empati Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
Ha : Ada pengaruh empati Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
5. Ho : Tidak ada pengaruh jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.
Ha : Ada pengaruh jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penderita Hipertensi Di Puskesmas Medan Area Selatan.