

# **BAB I**

## **PENGANTAR**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja sumber manusia yang handal sangat diharapkan oleh para pasien yang datang berobat. Demi menimbulkan rasa puas pasien, puskesmas harus menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah dibuat oleh puskesmas itu sendiri tentu juga harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya ketika pasien sembuh dari penyakitnya, namun juga dari kualitas pelayanan yang didapatkannya ketika berobat di puskesmas tersebut. Jika puskesmas mampu memberikan pelayanan yang baik maka kepuasan dan loyalitas pasien akan tercipta, dan mereka akan kembali berobat di puskesmas tersebut ketika sakit, juga merekomendasikan kepada orang lain jika akan berobat. Kepuasan pasien merupakan metode dan cara mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dalam bentuk program peningkatan kinerja produk layanan medis (Bardam, 2017).

.Selanjutnya menurut Pohan (2007) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang kita inginkan atau dapat juga disebut sebagai kepuasan pasien, penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien penting dilakukan karena memberikan kepuasan tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien yaitu menyediakan fasilitas terbaik, memproses layanan

dengan cepat dan tepat, dan komunikasi yang efektif dengan setiap orang yang berkunjung ke puskesmas, sedangkan menurut Endang (2010) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah melakukan pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih sudah memenuhi harapannya atau melebihi harapannya. .

Hal ini diperkuat dengan hasil survei berskala nasional pada tahun 2017 oleh kementerian kesehatan, bahwasannya terdapat hasil pengkategorian yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pernyataan cara dokter dalam menanggapi keluhan yang di derita pasien rata-ratanya pada kepuasan pasien sebesar 10,4%, pelayanan yang diberikan di instalasi rawat jalan sebesar 14,9%, informasi diagnosis yang disampaikan oleh dokter sebesar 20,9%. Berdasarkan hasil dari kementerian kesehatan ternyata sebagian pelayanan belum bisa melaksanakan pelayanan dengan baik pada pasien yang datang ke puskesmas. Hal ini ditunjukkan dengan masalah sering mengabaikan pasien, pelayanan yang kurang ramah, dan komunikasi yang kurang jelas. Hal tersebut didasarkan karena kurangnya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang baik di puskesmas.

Sebagaimana fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa ada kendala kepuasan pasien sebesar 60% , 30% ketanggapan , 55% empati yang di dan berkewujudan dalam kepuasan pelanggan, sisanya 21,1% yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dari data diatas terlihat harapan pasien belum memenuhi sepenuhnya tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien rendah maka akan menyebabkan penurunan pengunjung puskesmas, dalam hal ini perlu disikapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

agar pasien yang berkunjung puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan di Puskesmas Sukorejo yang menjadi ramai diperbincangkan oleh semua masyarakat yang pernah melakukan atau menikmati fasilitas puskesmas adalah penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Dampak negatif dari kualitas pelayanan dapat mengurangi pengunjung yang datang ke puskesmas, pelayanan yang kurang memuaskan itu yang cukup memberi kesan kecewa kepada pasien yang berobat, dan memberi kesan kurang baik dalam pelayanan yang diberikan, serta berperilaku kurang ramah pada pasien akan berdampak kepada puskesmas yang akan kehilangan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Azam (2020) yaitu fasilitas dan kualitas layanan membentuk hubungan positif dan signifikan dengan variabel pelayanan dan kepuasan pasien. Sedangkan menurut Aulia (2017) mengatakan pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang maksimal dan pasien merasakan sebuah kualitas yang baik.

Kepuasan pasien selama menjalani perawatan atau berkunjung ke puskesmas, terutama Puskesmas Sukorejo menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah akibat kualitas pelayanan yang masih jauh dari kata baik. Banyak kejadian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sukorejo tidak cekatan, lama, tidak efisien ketika melakukan pekerjaan. Seharusnya bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S). Budaya (5S) senyum, sapa, salam, sopan santun merupakan suatu anjuran yang dilakukan oleh seseorang ketika sedang berkomunikasi dan bersosialisasi kepada orang lain Utari (2018). Kepada setiap pasien yang datang

ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Penelitian tentang kepuasan pasien penting dilakukan karena pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik, kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap pasien Nursalam(2016). Kepercayaan merupakan keinginan suatu pihak untuk pasrah dan menerima tindakan tertentu yang penting dapat memberi kepercayaan Lendra(2016). Sedangkan menurut Kurnia(2014) Pelayanan megandung tiga pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pasien, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pasien pada standart pelayanan tertentu.

Menurut Kotler(2012) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia persepsikan di bandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penelitian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang

telah direncanakan suatu perusahaan Kolter(2017). Dan diperkuat dari hasil peneliti Muninjaya (2016) memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas sukorejo menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Menurut Nursalam (2011) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dan diperkuat dari hasil penelitian Endang (dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) mereka mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Menurut mereka kualitas pelayanan yang lebih tinggi dalam aspek-aspek ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk pasien. Sedangkan menurut Donabedian (1988) Dia mengembangkan kualitas

pelayanan yang mencakup tiga aspek utama yaitu : struktur, proses, dan hasil. Menurut Donabedian kualitas pelayanan yang baik dalam tekstur (misalnya, fasilitas yang baik, personil yang berkualitas), proses (prosedur yang efisien dan efektif), dan hasil (perbaikan kondisi kesehatan pasien) akan meningkatkan kepuasan pasien. Dan diperkuat hasil peneliti Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mereka memperbarui model *servqual* dengan menekankan pentingnya aspek empati dalam konteks pelayanan kesehatan. Menurut mereka, kemampuan staf medis dan non-medis untuk bersikap empatik terhadap pasien dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut Fitzsimmons (2011) mereka menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti komunikasi yang baik antara pasien dan staf medis, keamanan pasien, dan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien semuanya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Adapun menurut Gronroos (1982) Dia mengusulkan model interaksi layanan, di mana interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan (dalam hal ini, pasien) adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan. Interaksi yang positif dan saling pengertian dan mengingatkan kepuasan pasien. Sedangkan menurut Valari Zeithaml dan Leonard Berry (2006) mereka mengembangkan *servqual* yang merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut model ini, kepuasan pasien dipengaruhi oleh perbedaan antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan (harapan) dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diberikan. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan lebih rendah daripada harapan mereka, maka kepuasan pasien dapat menurun.

Semua pandangan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dalam berbagai aspek, termasuk *tagibles* (bukti fisik), keandalan, responsivitas, jaminan, empati, struktur, proses, dan hasil, dapat berdampak positif pada kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Dengan memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan pasien, pelayanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Menurut Donabedian (2012) konsep utama yang dikemukakan Donabedian adalah struktur-proses-*outcome*. Struktur mencakup aspek-aspek seperti fasilitas, peralatan, dan kualitas staf medis. Proses mencakup bagaimana pelayanan diberikan, sementara *outcome* mencakup hasil pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dalam struktur atau proses dapat berdampak negatif pada *outcome*, termasuk kepuasan pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aiken (2005) menemukan bahwa jumlah perawat yang kurang atau beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang rendah. Faktor-faktor ini mempengaruhi interaksi antara pasien dan perawat, yang merupakan bagian penting dalam pengalaman perawatan. Dan menurut Fitzpatrick dan Knowles (1985) mereka mengemukakan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang buruk antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Ketidakjelasan dalam menjelaskan diagnosis, prosedur, atau pengobatan dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidakpuasan pasien.

Dalam meningkatkan kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanan mereka, termasuk struktur, proses, dan komunikasi dengan pasien. Hal ini dapat

menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif dan memenuhi harapan pasien. Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mencari tahu apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukorejo Kabupaten Pasuruan.

### **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan batasan masalah diatas, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukorejo Kabupaten Pasuruan ?

### **C. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukorejo Kabupaten Pasuruan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai penguat teori yang membahas tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan dapat digunakan untuk menemukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.



## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Puskesmas Kec. Sukorejo, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

### E. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Berikut merupakan beberapa pemaparan dari penelitian sebelumnya, yaitu :

Tabel 01.

Tabel Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Peneliti	Subjek	Alat Ukur
1.	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022	Nia Riski (2022)	Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey cross sectional, dengan sampel sebanyak 93 responden menggunakan teknik accidental sampling dengan populasinya yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sungai Tutung pada tahun 2022. hasil penelitian menggunakan uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik $p = 0,003$ korelasi (r) 0,306, kehandalan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,530, daya tanggap $p = 0,000$ (r) 0,531, jaminan $p = 0,000$ korelasi (r) 0,542, dan empati $p = 0,000$ korelasi (r) 0,519 dengan kepuasan pasien.

---

2.	<p>Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang</p>	<p>Rahmawati, Lina (2015)</p>	<p>Pasien KIA Puskesmas Ngesrep</p>	<p>Analisis data dilakukan dengan uji chi square dengan tingkat kesalahan sebesar <math>p &lt; 0,05</math>. Penelitian ini menggunakan metode desain cross sectional. Pengumpulan data menggunakan interview dan data sekunder. Data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi keandalan (<math>p = 0,961</math>), persepsi ketanggapan (<math>p = 0,221</math>) persepsi jaminan (<math>p = 0,536</math>) terhadap kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep. Sedangkan persepsi empati (<math>p = 0,002</math>) dan persepsi bukti langsung (<math>p = 0,000</math>) terdapat hubungan yang signifikan. Kesimpulan penelitian ini adalah tidak adanya hubungan antara persepsi keandalan, persepsi Ketanggapan dan persepsi jaminan terhadap kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep sedangkan untuk persepsi empati dan persepsi bukti langsung terdapat hubungan yang signifikan.</p>
3.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa</p>	<p>Hartini, Nining (2014).</p>	<p>Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa</p>	<p>Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reliability (X1), responssiveness (X2), assurance (X3), emphaty (X4), dan tangible (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel emphaty (X4). Saran peneliti terhadap RSUD Syekh Yusuf Gowa adalah, hendaknya perawat RSUD Syekh Yusuf Gowa dapat memaksimalkan pelayanan sesuai dengan waktu telah dijanjikan, Meningkatkan kepercayaan dan daya tanggap terhadap keluhan pasien, menjaga rasa empati serta memperhatikan fasilitas fisik RSUD Syekh Yusuf Gowa.</p>

---

