

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Permenkes No. 75 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan, dengan fokus pada promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan vital dalam memberikan pelayanan langsung dan dituntut meningkatkan mutu pelayanan kuratif dan preventif demi kepuasan pasien (Imran dkk., 2021). Pelayanan kesehatan merupakan fondasi kesejahteraan masyarakat (Ramdhani & Wibowo, 2024), dan kepuasan pasien menjadi indikator utama kualitas layanan kesehatan.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat umum (Sangkot dkk., 2022). Upaya meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam mendapatkan keamanan dan kenyamanan khususnya saat menunggu pada instalasi rawat jalan (Primadhani dkk., 2023).

Kepuasan pasien merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap produk atau pelayanan yang mereka terima dan dalam bidang kesehatan pasien adalah pelanggan, sehingga persepsi mereka dianggap sebagai indikator utama saat menilai kualitas layanan (Sondakh dkk., dalam Vanchapo & Magfiroh, 2022). Meskipun kepuasan pasien merupakan konsep yang sangat subjektif, sulit diukur, dan dapat mengalami perubahan dari waktu ke waktu, subjektivitas ini dapat

berkurang atau bahkan menjadi objektif jika cukup banyak orang memiliki pendapat yang serupa terhadap suatu aspek pelayanan (Ramadhani & Wibowo, 2024).

Namun, peningkatan kualitas pelayanan di Indonesia masih menghadapi tantangan seperti minimnya evaluasi dan survei kepuasan pasien yang kurang melibatkan mereka menjadi kendala peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Afrioza & Baidillah, 2021). Penelitian Irianto, Hartati, dan Soenarmi (2020) menemukan bahwa meskipun kebersihan dan kerapihan pegawai sudah baik, tempat parkir dan fasilitas perlu perbaikan. Penanganan masalah berjalan cepat dan tepat, namun terbatas oleh kurangnya dokter kompeten dan fasilitas, mengakibatkan pasien harus dirujuk. Proses layanan terindikasi bertele-tele, sehingga strategi perbaikan meliputi pemahaman mutu, pemenuhan indikator, koordinasi, komunikasi, dan pemanfaatan faktor pendorong (Taufiq dkk., 2022) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien secara akurat diperlukan instrumen penelitian yang valid dan didukung oleh metode penelitian yang baik (Ramadhani & Wibowo, 2024).

Pada beberapa penelitian menunjukkan hasil positif mengenai tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian yg dilakukan oleh Ridho (2022) terhadap pasien rawat inap di RSUD Muntilan sebanyak 101 responden menunjukkan kepuasan pasien sebesar 96,5% pada kategori sangat puas dan pelayanan kesehatan sebesar 93,79% dengan kategori sangat baik. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Rahayu, Kusumo & Desty (2023) terhadap 30 responden pasien pengguna pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan

Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang terdapat 28 responden (93,3%) yang menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas pada kategori Baik. Selanjutnya, penelitian oleh Ali dkk., (2023) terhadap 272 responden pasien poli umum Puskesmas Pelitakan menunjukkan kepuasan pasien sebanyak 240 responden (88,2%) pada kategori puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto dkk., (2024) menunjukkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya sebanyak 52 responden (65%) pada kategori Puas. Pada penelitian terbaru oleh Yulia & Panbae (2025) di Puskesmas Karang rejo terhadap 41 responden menunjukkan sebagian besar hasil sangat puas sebanyak 20 responden nilai presentase 48,8% maka pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik dan sesuai standar pelayanan kesehatan.

Hasil-hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di beberapa fasilitas telah berhasil memenuhi harapan pasien. Meskipun pada dasarnya kepuasan pasien merupakan suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi dikarenakan terkait dengan harapan atau persepsi masing-masing dari personal, namun tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah masuk kategori yang diharapkan oleh pasien (Marzuq & Andriani, 2022).

## **B. Perumusan Masalah**

Menurut Vanchapo (2022) kepuasan pasien adalah nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan

yang diberikan dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien. Proses kepuasan ini dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan Puskesmas (Rajab & Andilah, 2023). Menurut Kurniati menjelaskan bahwa masyarakat yang datang ke Puskesmas memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Rajab & Andilah, 2023). Namun realisasinya dapat berbeda bagi setiap individu, tergantung bagaimana mereka mempersepsikan tindakan pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang ada. (Helmania dkk., 2024).

Lebih lanjut, penelitian Yuliana dkk., (2024) di Puskesmas X Kabupaten Grobogan mencatat fluktuasi jumlah pasien rawat jalan: 1.400 (2019), 1.000 (2020), 952 (2021), 1.250 (2022). Penelitian tersebut mengidentifikasi potensi masalah pelayanan seperti pengelolaan waktu kerja petugas yang kurang baik, kurangnya responsivitas, serta sistem pendaftaran manual, yang diduga berkontribusi terhadap dinamika jumlah pasien ini.

Kepuasan pasien merupakan bagian dari iklan yang efektif sehingga dapat menjadi media promosi, pasien yang puas cenderung berbagi pengalaman positif kepada orang lain dan berpotensi menarik calon pengguna layanan (Sangkot dkk., 2022). Lebih lanjut, rasa puas terhadap pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan (Ramadhani & Wibowo, 2024). Ketidakpuasan pasien dapat timbul akibat ketidaksesuaian cepatnya perubahan tuntutan pasien dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat, akibatnya ketidakpuasan akan menyebabkan

menurunnya citra perawat yang dianggap tidak profesional saat menjalankan tugasnya (Helmania dkk., 2024).

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan menguji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan, dengan rumusan masalah: “Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas Gambiran.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas terutama mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan penyajian data nyata bagi Puskesmas Gambiran untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, citra Puskesmas, dan potensi pada kepatuhan pasien.