

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesuksesan peningkatan nasional yakni melibatkan penilaian pada kualitas pelayanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan kepuasan demi mencapai derajat kesehatan. Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan kesehatan merupakan komponen vital dalam kehidupan manusia era ini. Kesehatan merupakan kondisi seseorang yang bebas dari penyakit secara fisik, jiwa, sosial sampai kondisi yang baik dari segi sosial sehingga dapat hidup dengan produktif.

Menurut Mustofa, Roekminiati, & Lestari (2020) Pelayanan medis termasuk pelayanan primer dalam masyarakat yang mempunyai karakteristik yang unik. Bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pelaksanaan proses pencegahan dan penyembuhan penyakit pada individu, kelompok, atau komunitas dan memerlukan perbaikan pelaksanaan yang berkelanjutan.

Undang-Undang No 17 tahun 2023 pasal 4 ayat 1 (c) tentang Kesehatan disebutkan bahwa setiap orang berhak mendapat pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pada pelaksanaannya pelayanan kesehatan tertuntut mampu menjalankan persyaratan pokok guna mencapai tujuan dari pelayanan tersebut .(Azwar, 1994).

Berdasarkan data dari WHO kualitas layanan yang tidak memadai menimbulkan kerugian sebesar 1,4-1,6 Triliun US Dollar setiap tahunnya. akibat hilangnya produktifitas dinegara-negara berkembang. Diperkirakan pula 1,8 milyar atau 24% populasi dunia yang rentan mengalami tantangan dalam memberikan layanan kesehatan yang penting dan berkualitas.(WHO, 2020).

Menurut Lestari, Pitri Ayu (2022) Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan kota atau kabupaten yang memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan peningkatan kesejahteraan dalam wilayah kerjanya. Puskesmas adalah organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan yang terpadu, adil, dapat diterima, terjangkau bagi masyarakat. Puskesmas memprioritaskan layanan kesehatan dengan tetap mempertahankan standar pemberian layanan sampai dengan perseorangan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal. Keberadaan puskesmas telah menyebar di wilayah-wilayah Indonesia, namun kualitas pelayanannya belum membaik. Derajat kualitas pelayanan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, dengan era perkembangan teknologi diharapkan puskesmas mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan. (Irmawati, 2017). Pasien akan mengartikan layanan yang berkualitas sebagai layanan yang dapat memenuhi kebutuhan, cepat, ramah dan mampu memberikan penyelesaian atas apa yang dikeluhkan serta menghentikan penyebaran penyakit.(Djuwa, 2020)

Aktivitas dalam puskesmas terdiri dari berbagai layanan kesehatan untuk masyarakat seperti melayani pemeriksaan kesehatan, pengobatan, perawatan terhadap pasien, dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat. Dalam aktivitas pelayanan kesehatan dilakukan pengintegrasian informasi pelayanan yang telah terprogram berupa integrasi layanan primer (ILP). Dalam pengintegrasian tersebut pelayanan kesehatan dilakukan dengan mengkoordinasikan pelayanan berdasarkan siklus hidup berbasis program dan diklasifikasikan berdasarkan kluster-kluster, kluster tersebut terdiri dari kluster 1 meliputi lingkup pelayanan manajemen puskesmas, kluster 2 sasaran ibu dan anak dengan pelayanan KIA, kluster 3 meliputi sasaran usia dewasa dengan lingkup pelayanan salah satunya pengobatan umum, kluster 4 meliputi lingkup penanggulangan penyakit menular, dan kluster 5 meliputi lingkup kegawatdaruratan, rawat inap, kefarmasian dan laboratorium. Hal tersebut dilakukan agar dapat menjangkau pelayanan dan mampu mendekatkan kepada kualitas pelayanan kepada mutu yang lebih baik. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023)

Menurut Ertanto dalam Naima, (2018) Mutu pelayanan adalah faktor kunci yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada puskesmas sehingga tercipta rasa kesetiaan sebagai pemakai/ konsumen jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan erat kaitannya dengan kinerja pelayanan kesehatan. Kinerja yang bagus dan optimal akan menjadi gambaran baik pada fasilitas kesehatan begitu pun sebaliknya.

(Weningsih, 2014). Tuntutan dalam peningkatan mutu semakin tinggi dari hari ke hari. Pelayanan kesehatan yang bermutu merujuk pada penyelenggaraan pelayanan yang mendekati tingkat kesempurnaan sesuai kode etik dan standar.

Tingkat kesempurnaan mutu dapat dilihat dari indikator mutu pelayanan kesehatan. Indikator mutu pelayanan kesehatan terdapat 5 karakteristik yang disebut *ServQual* (*Service Quality*). Indikator mutu pelayanan tersebut yakni *Tangible* (Bukti Fisik/langsung), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). (Gultom SP, Anggraini S, 2017)

Kepuasan pasien sangat bergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh fasilitas layanan kesehatan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga. (Evisusanti.S, 2020). Kepuasan pasien menjadi suatu bagian yang menyatu dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu kesehatan. Kemampuan usaha dalam peningkatan kinerja dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang akan membawa keberhasilan di suatu puskesmas. Dari hal tersebut berarti kepuasan dapat dinilai dari ketercapaian indikator dimensi mutu pelayanan sebagai dasar pengukuran dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan. (Wahyu Kuntoro, 2017).

Menurut Profil Kesehatan Kabupaten Magelang tahun 2022 persentase penduduk yang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan puskesmas dengan berobat jalan pada tahun 2022 sebesar 30,28% menempati urutan kedua setelah fasilitas pelayanan kesehatan yaitu

praktek dokter/bidan yang memiliki persentase sebesar 41,37 %.. Apabila dibandingkan dengan tahun 2021 persentase penduduk yang berobat ke fasilitas pelayanan puskesmas dengan berobat jalan sebesar 15,54%. Terdapat penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dan berobat jalan, namun terdapat juga penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dan enggan berobat jalan. Alasan yang mendasari keengganan masyarakat melakukan berobat jalan adalah waktu tunggu pelayanan yang lama dengan persentase 0,44 % serta tidak ada sarana transport dengan persentase 0,54 %.

Puskesmas Kaliangkrik adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerja puskesmas Kaliangkrik. Puskesmas Kaliangkrik terletak di Jalan raya Magelang- Kaliangkrik Km.12 kecamatan Kalangkrik dengan lokasi yang berada tepat didekat jalan raya dan berdekatan dengan sekolah. Daerah di Wilayah kerja Puskesmas Kaliangkrik merupakan wilayah dataran tinggi pegunungan. Kecamatan Kaliangkrik terdiri dari 20 desa, 146 dusun, 154 RW dan 582 RT. Puskesmas Kaliangkrik bisa dijangkau dengan sarana transportasi yang ada (mobil/motor) baik pada musim kemarau maupun musim hujan, akan tetapi belum semua desa terjangkau oleh sarana transportasi umum.

Berdasarkan laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kabupaten Magelang tahun 2022, Puskesmas Kaliangkrik didapatkan hasil

bahwa terdapat 11,41% kepuasan yang kurang dan masih harus memperbaiki mutu pelayanan pada indikator layanan persyaratan, prosedur, serta sarana-prasarana. Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan yakni periode tahun 2020, 2021, 2022 sebagai berikut,

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kaliangkrik Periode 2020-2022

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>
2020	26.999 Kunjungan Pasien
2021	22.942 Kunjungan Pasien
2022	36.482 Kunjungan Pasien

Sumber : Bagian Tata Usaha Puskesmas Kaliangkrik

Pada tahun 2022 pelayanan kunjungan kesehatan dasar meningkat dari total penduduk tahun 2022 sebesar 59.477 jiwa. Apabila dilihat berdasarkan cakupan sebesar 61,33% mengalami kenaikan dengan tahun 2021. Kunjungan pelayanan pemeriksaan umum dipoli umum dari tahun 2020 sampai tahun 2023 sempat mengalami penurunan kemudian mengalami kenaikan, pada tahun 2020 berjumlah 14. 859 kunjungan, pada tahun 2021 sebesar 11.756 kunjungan, pada tahun 2022 berjumlah 20.200 kunjungan, serta pada tahun 2023 sebesar 25.483 kunjungan. Jumlah kunjungan yang fluktuatif juga berkaitan erat dengan kepuasan pasien yang diterima setelah diberikan layanan kesehatan dan minat kunjungan kembali ke pelayanan.

Dalam mengetahui gambaran kepuasan pasien peneliti melakukan wawancara singkat pada saat observasi awal dengan 5 pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik. Hasil dari wawancara dengan 5 pasien rawat jalan 2 diantaranya mengeluhkan kurang puas dengan pelayanan yang diterima mengenai waktu tunggu pendaftaran yang dirasakan pasien sangat lama memakan waktu hampir 1 jam namun hal tersebut belum termasuk pelayanan pemeriksaan sampai pengambilan obat, hal lainnya adalah pasien mengatakan bahwa petugas pelayanan kesehatan bersikap kurang ramah terhadap pasien, serta fasilitas ruang tunggu pelayanan yang kurang nyaman sehingga masih banyak yang menunggu antri diluar ruangan bahkan hingga berdiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fakhriannor (2021) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2020” didapatkan hasil yang menunjukkan adanya hubungan antara reliability, responsiveness (kehandalan), ketanggapan, assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan tahun 2021.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifudin, (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di puskesmas Memboru Palu didapatkan bahwa variabel bukti langsung berhubungan dengan kepuasan namun variabel kehandalan, daya tanggap,

jaminan, empathy tidak berhubungan dengan kepuasan. Kepuasan yang didapatkan sebesar 46,5% dari total responden mengeluhkan kurang puas. Sehingga menunjukkan mutu pelayanan sebagian besar kurang baik. Dalam memilih pelayanan kesehatan rawat jalan sebagai salah satu cerminan pelayanan dengan pelayanan yang banyak dikunjungi di Puskesmas sehingga perlu diperhatikan dalam aspek mutu dan kepuasan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis terdorong untuk meneliti mengenai “Analisis Mutu Pelayanan Pemeriksaan Umum dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kaliangkrik” karena pada pelayanan pemeriksaan umum merupakan pelayanan, pemeriksaan, penanganan penyakit atau keluhan secara umum dan menyeluruh yang melihat indikasi awal dari keluhan pasien, serta langkah awal dari penegakan diagnosa maka dari itu, pelayanan yang baik akan menjamin rasa kepercayaan serta membentuk rasa kesetiaan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut kembali.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas bahwa mutu pelayanan kesehatan sangatlah berperan penting terhadap pemenuhan rasa kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, sehingga rumusan masalahnya yaitu, apakah ada hubungan antara mutu pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik?



### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini mengetahui gambaran hubungan mutu pelayanan pada pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pada pelayanan pemeriksaan umum rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik
- b. Mengetahui mutu pelayanan pada pelayanan pemeriksaan umum rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pemeriksaan umum di Puskesmas Kaliangkrik.
- d. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik
- e. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan *tangible* pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.
- f. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan *reability* pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

- g. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan *responsiveness* pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.
- h. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan *assurance* pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.
- i. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan *empathy* pada pelayanan pemeriksaan umum dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kaliangkrik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

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

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan ilmu pengetahuan serta acuan pengembangan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan sehingga perbaikan mutu pelayanan kesehatan menyebabkan kepuasan terhadap layanan kesehatan akan meningkat.

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

###### **a. Manfaat Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan referensi pertimbangan serta evaluasi bagi puskesmas untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

b. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memperoleh kenyamanan bagi pasien mendapatkan pelayanan kesehatan.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian menambah referensi perpustakaan yang dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan

d. Manfaat Bagi Peneliti lain

Sebagai referensi bahan informasi bagi peneliti selanjutnya dengan topik permasalahan yang sama dan memberikan tambahan pengetahuan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan