

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hipertensi merupakan salah satu masalah kesehatan utama di Indonesia. Berdasarkan data Survei Kesehatan Indonesia (Riskesmas) tahun 2023, prevalensi hipertensi pada penduduk usia  $\geq 18$  tahun yang diukur secara langsung mencapai 30,8%, sementara yang diketahui berdasarkan diagnosis dokter hanya 8,6%. Dengan jumlah penduduk dewasa Indonesia yang diperkirakan sekitar 210 juta jiwa, angka ini setara dengan lebih dari 64 juta orang mengalami hipertensi, namun sebagian besar tidak menyadarinya.

Kondisi ini sangat mengkhawatirkan karena hipertensi yang tidak terkontrol dapat menyebabkan berbagai komplikasi serius, seperti stroke, serangan jantung, gagal ginjal, hingga kebutaan. Kurangnya kesadaran ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain minimnya pengetahuan masyarakat, rendahnya kesadaran akan pentingnya pemeriksaan tekanan darah secara rutin, serta kurang optimalnya layanan konseling dalam fasilitas Kesehatan (Anwary, 2020).

Penanganan hipertensi harus dilakukan secara komprehensif, tidak hanya melalui pemberian obat-obatan, tetapi juga melalui sistem pelayanan kesehatan yang mampu memberikan edukasi, pemantauan teratur, dan pendampingan berkelanjutan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang optimal menjadi kunci penting dalam upaya pengendalian hipertensi, terutama di

tingkat pelayanan primer seperti Puskesmas dan Posyandu, yang menjadi akses terdekat masyarakat terhadap layanan Kesehatan (Ap & Batara, 2022).

Posyandu memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat komunitas, terutama dalam deteksi dini dan monitoring penyakit tidak menular. Namun dalam praktiknya, banyak Posyandu belum mampu menjalankan fungsi ini secara maksimal. Masalah-masalah yang sering muncul antara lain keterbatasan fasilitas fisik, minimnya pelatihan kader kesehatan, kurangnya komunikasi dua arah yang efektif, serta keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini menyebabkan beberapa pasien hipertensi gagal dalam pengobatan karena merasa tidak mendapatkan pelayanan yang layak, atau kurang percaya terhadap diagnosis dan tindak lanjut dari petugas Posyandu (Baan, 2020).

Kondisi ini diperparah dengan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan secara umum. Menurut survei Illuminate Asia (2023), meskipun 69% masyarakat Indonesia mengaku puas terhadap penanganan isu-isu kesehatan oleh pemerintah—berada di posisi ketiga setelah Korea Selatan (74%) dan India (68%)—namun hanya 25% masyarakat yang percaya bahwa Indonesia saat ini menawarkan layanan kesehatan terbaik, jauh di bawah rata-rata global sebesar 45%. Lebih lanjut, 75% responden menyatakan bahwa masalah utama dalam sistem pelayanan kesehatan Indonesia adalah manajemen yang tidak efisien, menunjukkan adanya tantangan serius dalam tata kelola layanan publik, termasuk di tingkat primer seperti Posyandu (Handayani, 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan elemen krusial dalam mendukung keberhasilan sistem layanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Seiring perkembangan zaman, masyarakat modern menunjukkan tingkat kesadaran yang semakin tinggi terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari meningkatnya tuntutan terhadap aspek kenyamanan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap dan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (Anwary, 2020).

Berdasarkan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik dan fasilitas), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan secara konsisten), *responsiveness* (kesigapan dalam merespons kebutuhan pasien), *assurance* (jaminan kompetensi dan kemampuan memberikan rasa aman), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian terhadap pasien secara individual. Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi harapan pasien (Baan, 2020).

Penurunan kualitas pelayanan pada salah satu atau beberapa dimensi tersebut dapat mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan ini berdampak langsung pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kesehatan, termasuk kegiatan di Posyandu. Jika tidak segera diatasi, situasi ini berpotensi memperburuk status kesehatan masyarakat, khususnya bagi penderita penyakit kronis seperti hipertensi, yang membutuhkan pemantauan dan pelayanan

secara berkelanjutan (Khatimah et al., 2024; Najib et al., 2022; Ngadiran & Eny Pujiati, 2024).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2025 terhadap 10 pasien hipertensi di Posyandu Margo Mulyo menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa terbantu dengan pelayanan Posyandu, namun masih mengeluhkan aspek-aspek seperti kurangnya informasi mengenai pengelolaan hipertensi, ketidakteraturan jadwal layanan, dan kurangnya fasilitas pemeriksaan yang layak. Hanya 3 dari 10 pasien yang merasa puas secara menyeluruh terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Posyandu perlu ditinjau lebih lanjut untuk mengetahui bagian mana yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat mendukung peningkatan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kepuasan pasien hipertensi sangat penting karena berkontribusi pada tingkat kepatuhan terhadap terapi, kehadiran dalam kontrol rutin, serta perubahan perilaku hidup sehat. Pasien yang puas dengan pelayanan cenderung lebih percaya pada petugas kesehatan, lebih terbuka menerima edukasi, dan lebih disiplin dalam menjalani pengobatan. Sebaliknya, pasien yang tidak puas dapat berisiko menghentikan pengobatan secara sepihak, tidak melakukan kontrol ulang, atau mencari pengobatan alternatif yang tidak ilmiah (Putri, 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian oleh Khatimah et al (2024)

menemukan bahwa rendahnya kualitas pelayanan, terutama dalam dimensi responsiveness dan empathy, menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kunjungan masyarakat ke fasilitas layanan primer seperti Posyandu. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Ulhaq & Ningtiyas (2022) menunjukkan adanya korelasi antara persepsi negatif masyarakat terhadap kompetensi tenaga kesehatan dan penurunan partisipasi dalam program deteksi dini penyakit kronis, khususnya hipertensi.

Temuan serupa juga diungkap oleh Maarif (2024) yang menyoroti bahwa keberlangsungan pelayanan kesehatan berbasis masyarakat sangat dipengaruhi oleh aspek kejelasan informasi dan sikap tenaga kesehatan. Ketika pelayanan dirasakan tidak ramah, tidak cepat tanggap, atau tidak memberikan rasa aman, masyarakat cenderung enggan berinteraksi lebih lanjut, meskipun layanan tersebut bersifat preventif dan sangat dibutuhkan dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang mendesak, terutama dalam konteks layanan kesehatan dasar di tingkat komunitas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan saat ini memenuhi lima dimensi *SERVQUAL*, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya dalam pemantauan dan pengendalian penyakit kronis seperti hipertensi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien hipertensi di Posyandu Margo Mulyo. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam evaluasi mutu pelayanan Posyandu, serta memberikan masukan praktis bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan primer yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Menganalisa Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Posyandu Margo Mulyo
- b. Mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo
- c. Menganalisa Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Di Posyandu Margo Mulyo

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien hipertensi, khususnya dalam konteks pelayanan di Posyandu.

#### b. Kontribusi terhadap Teori SERVQUAL

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam penerapan dimensi-dimensi SERVQUAL pada pelayanan kesehatan di tingkat komunitas, serta menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Tenaga Kesehatan dan Pengelola Posyandu

Memberikan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Posyandu, khususnya dalam penanganan pasien hipertensi, melalui evaluasi terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang ada.

#### b. Bagi Pasien Hipertensi

Memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan terhadap pengobatan, serta mendorong partisipasi aktif dalam program kesehatan yang diselenggarakan oleh Posyandu.