

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi serta penampilan fisik yang tetapi termasuk dari sikap dan perilaku karyawan harus dapat mencerminkan profesionalisme dengan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017). Adapun lima faktor utama yang dapat menentukan kualitas pelayanan seperti : wujud/ tampilan (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan lima dimensi tersebut dapat diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi tersebut yang akan menjadi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta dapat diketahui dari dimensi kualitas pelayanan yang lebih dominan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja actual yang diperolehnya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan secara inti dari pemasaran yang akan berorientasi pada pasien/pelanggan. Jenis pelayanan yang diberikan dengan baik akan lebih memuaskan serta berkualitas untuk membentuk hubungan yang sangat erat “word of mouth” (Kuntoro & Istiono, 2017),

berdasarkan pelayanan yang memuaskan tersebut akan mendatangkan pelanggan yang baru. Efek selanjutnya akan terus berlanjut untuk proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan dari kondisi persaingan yang sangat banyak, maka setiap instansi akan berusaha untuk meningkatkan diri sebaik mungkin untuk diberikan kepada pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya serta memenuhi kebutuhannya pada bidang kesehatan.

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Radito, 2014).

Jumlah puskesmas di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Pada tahun 2021, jumlahnya tercatat sebanyak 10.260 unit. Jumlah itu bertambah 55 unit atau 0,54% dari tahun sebelumnya yang sebesar 10.205 orang. Secara rinci puskesmas yang memiliki layanan rawat inap sebanyak 4.177 unit. Sedangkan, puskesmas non-rawat inap sebanyak 6.083 unit. Jumlah dari puskesmas di kota samarinda provinsi kalimantan timur sebanyak 24 unit puskesmas. Puskesmas lempake salah satu puskesmas yang terdapat di kota samarinda

provinsi kalimantan timur. Dengan jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2021 sebanyak 17.137 dengan rata – rata kunjungan 1.428 pasien.

Tabel 1.1 Kunjungan Rawat Jalan tahun 2021

Bulan	Jumlah
	Kunjungan Rawat Jalan
Januari	988
Februari	1.011
Maret	1.166
April	1.591
Mei	1.537
Juni	1.960
Juli	1.523
Agustus	1.189
September	1.328
Oktober	1.502
November	1.689
Desember	1.653
Nilai rata – rata	1.428

Puskesmas lempake ialah yang terdapat di samarinda dengan memiliki pelayanan rawat inap dan non-rawat inap. Berdasarkan hasil survey bahwa puskesmas lempake terletak di Jalan D.I Panjaitan, kebun agung no. 1 kecamatan samarinda utara, kota samarinda. Dari hasil data yang diterima kunjungan dari pasien rawat jalan dengan hasil rata – rata sebanyak 1.428 pasien tahun 2021. Puskesmas lempake menjadi tempat bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, dari kuesioner terdapat pertanyaan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan data dan hasil survey pendahuluan, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan dan kesesuaian

antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Lempake, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Dari rumusan masalah diatas dapat menjadi bahan pokok permasalahan yang akan dilanjutkan sebagai penelitian yaitu “Apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan di puskesmas lempake.
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan kesehatan masyarakat khususnya mengenai study mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lempake.

2. Manfaat praktis :

a. Bagi kampus UMKT

Bagi kampus Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran khususnya di bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan.

b. Bagi peneliti

1. Menambah pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan dan menyusun penelitian.
2. Memberikan kesempatan pada peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendorong peneliti berikutnya untuk lebih mengembangkan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menganalisis masalah serupa. Merupakan

masukan terutama dalam hal pengembangan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

d. Bagi puskesmas

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pasien serta bisa memberikan pelayanan yang baik dan dapat memperbaiki juga meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas lempake.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Populasi dan Sampel
1.	Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di puskesmas bogor tengah kota bogor tahun 2018	(Umam et al., 2019)	Sebuah studi desain kuantitatif	Variabel Independen : kepuasan pasien Variabel Dependen : mutu pelayanan kesehatan rawat jalan	Populasi : pengunjung Puskesmas Sampel : 100 responden
2.	Pengaruh karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta	(Utami, 2018)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen : pengaruh karakteristik pasien Variabel Dependen : kualitas pelayanan rawat jalan	Populasi : pasien rawat jalan di puskesmas Sampel : 60 responden
3.	Analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan puskesmas berstatus akreditasi utama dan paripurna di kota semarang	(Utama et al., 2018)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen : perbedaan tingkat kepuasan pasien Variabel Dependen : mutu pelayanan rawat jalan	Populasi : pasien rawat jalan yang berkunjung Sampel : 96 responden
4.	Hubunagn mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan			Variabel Independen : mutu pelayanan	Populasi : kunjungan pasien

	pasien rawat jalan di puskesmas sei mencirim medan tahun 2020	(Lubis et al., 2020)	Sebuah studi desain cross sectional	kesehatan Variabel Dependen : kepuasan pasien rawat jalan	rawat jalan Sampel : 93 responden
5.	Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali	(Antari, 2019)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen : kepuasan pasien rawat jalan Variabel Dependen : pelayanan kesehatan	Populasi : semua pasien yang berkunjung Sampel : 85 responden
6.	How perceived quality of care affects outpatient satisfaction in china a cross-sectional study of 136 tertiary hospitals	(Hu et al., 2019)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen : persepsi kualitas perawatan Variabel Dependen : kepuasan pasien rawat jalan	Populasi : pasien Sampel : 200 per rumah sakit
7.	Client satisfaction towards quality of health services : an assessment at primary healthcare of district Gujranwala	(Khan et al., 2017)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen: Kepuasan klien Variabel Dependen : Kualitas pelayanan kesehatan	Populasi : pasien di atas usia delapan belas tahun sampel : 150 pasien
8.	The effect of health service quality on outpatient satisfaction at the buluspesantren health center	(Putri et al., 2019)	Sebuah studi desain deskriptif	Variabel Independen : pengaruh kualitas pelayanan kesehatan Variabel Dependen : kepuasan pasien rawat jalan	Populasi : pasien sampel : 30 pasien

9.	Satisfaction with health care services of out patient department at chitwan medical college teaching hospital, Nepal	(Rajbanshi et al., 2014)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen : Kepuasan pasien Variabel Dependen : Layanan kesehatan departemen pasien jauh	Populasi : pasien sampel : 776 pasien
10.	Patients' level of satisfaction with the health care services received at outpatient departments in kilimanjoro region, Tanzania	(GA et al., 2017)	Sebuah studi desain cross sectional	Variabel Independen: Tingkat kepuasan pasien Variabel Dependen : Layanan perawatan kesehatan	Populasi : pasien sampel : 450 pasien