

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, memberikan pelayanan kesehatan dasar berupa promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit, kesehatan keluarga dan reproduksi, perbaikan gizi masyarakat, termasuk penyembuhan penyakit dan pelayanan kesehatan.<sup>(1)</sup> Upaya yang lebih diutamakan di puskesmas yaitu upaya promotif dan preventif dengan tujuan mencapai derajat kesehatan masyarakat dengan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.<sup>(2)</sup>

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pemerintah menekankan peningkatan mutu pelayanan kesehatan terkhusus di Puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dalam pemberian layanan harus didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, ketika persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya baik dan positif maka akan timbul kepuasan dan sebaliknya timbul ketidakpuasan.<sup>(3)</sup>

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan dan timbul rasa membandingkan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya.<sup>(4)</sup> Kepuasan bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, latar belakang sosial ekonomi, pendidikan, dan budaya dari masing-masing individu yang berkaitan dengan suatu jasa pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan penting dilakukan pengukuran sehingga dapat menunjukkan sejauh mana dimensi mutu

pelayanan kesehatan yang dilaksanakan dapat memenuhi harapan pasien.<sup>(5)</sup> Menurut Parasuraman ada beberapa dimensi atau ukuran yang menjadi karakteristik dari mutu pelayanan yaitu dimensi *Service Quality* yang dikenal dengan *Servqual*, mencakup lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).<sup>(6)</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Listiani (2017) di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi pasien ( $p=0,008$ ) dan terdapat hubungan antara penghasilan dan persepsi pasien ( $p=0,000$ ) tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki.<sup>(7)</sup> Winingsih dkk (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara umur ( $p=0.002$ ), pendidikan ( $p=0.004$ ), pekerjaan ( $p=0.008$ ), dan status kepesertaan ( $p=0.024$ ) dengan kepuasan pasien.<sup>(3)</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Toliaso, dkk (2018) didapatkan hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado dengan  $p\text{-value} = 0,025$ .<sup>(8)</sup> Penelitian oleh Perawati (2020) menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengunjung Puskesmas Marunggi tahun 2020 dengan nilai  $p\text{-value}$  yaitu 0.002.<sup>(9)</sup> Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Riandi, (dkk) didapatkan hubungan antara mutu (*reliability*  $p=0,015$ , *responsiveness*  $p=0,018$ , *assurance*  $p=0,017$ , *empathy*  $p=0,014$  dan *tangible*  $p=0,014$ ), pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo.<sup>(10)</sup>

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2021 puskesmas di Indonesia berjumlah 10.292 puskesmas, yang terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap, dari banyaknya puskesmas yang ada di Indonesia 89,69% puskesmas yang telah terakreditasi dan 10,31% puskesmas yang

belum terakreditasi. Puskesmas pada Provinsi Sumatera barat sebanyak 275 puskesmas yang terakreditasi 271 puskesmas, dan yang belum terakreditasi sebanyak 4 puskesmas. Puskesmas yang memiliki rawat inap di Provinsi Sumatera Barat yaitu 113 dan sebanyak 162 puskesmas non rawat inap. Kota Padang memiliki 23 Puskesmas dengan 14 puskesmas non rawat inap dan 9 puskesmas rawat inap.<sup>(11)</sup>

Puskesmas Ambacang merupakan salah satu puskesmas di Kota Padang dengan akreditasi madya sejak bulan Oktober tahun 2017. Masyarakat diwilayah Puskesmas Ambacang merupakan masyarakat dengan pekerjaan dan status ekonomi yang sudah baik. Selain itu letak Puskesmas Ambacang sendiri berada diposisi yang strategis yaitu terletak di Jl. Raya By Pass Kel. Pasar Ambacang, Kec. Kuranji, Kota Padang.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan jumlah kunjungan, Puskesmas Ambacang merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan paling rendah pada tahun 2019 hingga 2021 dengan jumlah kunjungan tertinggi di Puskesmas Pegambiran yaitu 114.736 tahun 2019, 119.864 tahun 2020, dan 142.178 tahun 2021. Jumlah kunjungan Puskesmas Ambacang mengalami penurunan yang signifikan setiap tahunnya yaitu tahun 2019 sebanyak 142.571 pengunjung, pada tahun 2020 menurun menjadi 124.931, dan menjadi 104.320 pengunjung pada tahun 2021.<sup>(13)(14)(15)</sup> Salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh keengganan masyarakat untuk datang ke puskesmas karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja mutu pelayanan kesehatan yang diterima.<sup>(16)</sup>

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan bulan November 2022 berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik didapatkan hasil bahwa kinerja unit pelayanan kurang baik pada persyaratan pelayanan dengan jenis

pelayanan, kemudahan prosedur layanan, kecepatan waktu memberi layanan, dan kesesuaian produk layanan, sedangkan kewajaran biaya, kemampuan petugas, perilaku petugas (keramahan), kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan menyatakan kinerja baik.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan survey awal yang dilakukan pada 10 orang pasien, sehingga didapatkan 4 orang (40%) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan baik dari segi pendaftaran, prosedur dan dalam pelayanannya, sedangkan 6 orang (60%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Diantaranya dikarenakan petugas kurang tepat waktu dalam melayani, petugas tidak memberikan informasi yang jelas, kurang ramahnya petugas, petugas acuh dan kurang perhatian kepada pasien, serta keadaan lingkungan yang kurang bersih.

Adanya perbedaan persepsi pasien tersebut dikarenakan berbedanya karakteristik dari masing-masing pasien.<sup>(3)</sup> Penduduk di wilayah Puskesmas Ambacang mayoritas bermata pencarian pedagang/wiraswasta dengan persentase 16,98% dan masih adanya masyarakat yang pengangguran sebanyak 6,9%. Menurut Jacobalis (2000) menyatakan bahwa pekerjaan dan penghasilan merupakan variabel yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.<sup>(17)</sup> Pelaksanaan pelayanan kesehatan akan dipengaruhi oleh tingkat ekonomi masyarakat. Apabila tingkat ekonomi seseorang rendah, maka akan sulit menjangkau pelayanan kesehatan mengingat biaya dalam jasa pelayanan kesehatan membutuhkan biaya yang cukup mahal. Keadaan ekonomi ini akan mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. Semakin baik kondisi ekonomi masyarakat semakin tinggi persentase yang menggunakan jasa kesehatan.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan, Pekerjaan dan Pendapatan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Hubungan Mutu Pelayanan, Pekerjaan dan Pendapatan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan, Pekerjaan dan Pendapatan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023
- 2) Mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan dilihat dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023
- 3) Mengetahui distribusi frekuensi pekerjaan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023

- 4) Mengetahui distribusi frekuensi pendapatan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023
- 5) Mengetahui strategi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023 menggunakan diagram kartesius
- 6) Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023
- 7) Mengetahui hubungan pekerjaan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023
- 8) Mengetahui hubungan pendapatan terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2023

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan terkait hubungan mutu pelayanan, pekerjaan dan pendapatan pasien terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas.

##### **2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Untuk menambah referensi mengenai hubungan mutu pelayanan, pekerjaan dan pendapatan pasien terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas. Penelitian ini juga dapat dijadikan pedoman bagi peneliti selanjutnya.

### 3. Bagi Instansi Puskesmas

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada Puskesmas Ambacang untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pengunjung rawat jalan di Puskesmas Ambacang yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan, pekerjaan dan pendapatan pasien terhadap tingkat kepuasan dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random block sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Agustus 2023. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat, metode *Importance Perfomance Analysis* dan analisis bivariat dengan uji *chi square*.

