

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut World Health Organization (2021), kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di berbagai negara. Kepuasan pasien di rumah sakit diberbagai macam negara lebih dari 6 juta masukan dari pasien yang terdata dalam perawatan kesehatan di 25 negara yang tercatat. Hasil data kepuasan pasien di beberapa negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia dengan indeks sebesar (92,37%), diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, tingkat kepuasan pasien terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (Velandi *et al.*, 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi isu penting dalam pelayanan kesehatan secara global, termasuk di Indonesia. Di Indonesia hanya mencapai (42,8%), jauh di bawah rata-rata negara maju. (Napa *et al.*, 2025). Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan secara umum masih berada pada kategori baik, dengan rentang nilai indeks antara 76,61. Namun, kategori tersebut belum mencapai tingkat sangat baik yang berada pada rentang nilai 88,31 hingga 100, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum merata dan masih memerlukan peningkatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2023).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Terjaminnya kesinambungan usaha pelayanan kesehatan sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Depkes: Munawwaroh dan Indrawati., 2022).

Pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi harapan pasien, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien masih menjadi permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Ketidakpuasan pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap keberlangsungan pelayanan kesehatan. Konsekuensi utama yang sering terjadi dari ketidakpuasan pasien adalah penurunan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Data di Rumah Sakit Ummi Bogor menunjukkan terjadi penurunan kunjungan pasien pada akhir tahun 2017 yang dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut tidak hanya terjadi di rumah sakit, tetapi juga berpotensi terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, yang merupakan kontak awal masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien di puskesmas juga perlu diperhatikan guna menjaga keberlangsungan pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Munawir, 2018).

Tingkat kepuasan pasien dan mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, diperlukan suatu metode pengukuran yang tepat. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk menilai kepuasan pasien adalah Service Quality (SERVQUAL). Menurut Parasuman, Zeithaml, dan Berry, 1998 : Gumilar *et al.*, (2024) model SERVQUAL ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Apabila dimensi dimensi tersebut tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih ditemukan dimensi SERVQUAL yang memiliki kepuasan lebih rendah dibanding dimensi lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis *et al.* (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada dimensi reliability (59,5%), serta (44,4%) responden tidak puas pada dimensi empathy. Sementara itu, pada dimensi tangible, sebanyak (79,3%) responden menyatakan tidak puas terhadap lingkungan pelayanan. Penelitian lain di Puskesmas Sepatan juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi reliability dan responsiveness masih rendah, masing-masing sebesar (58,3%) dan (56,5%) responden menyatakan tidak puas (Afrioza & Baidillah, 2021). Penelitian oleh Merarie *et al.* (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana sebanyak (73%) responden menyatakan tidak puas. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ivana *et al.* (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

pasien pada umumnya berada dalam kategori puas. Namun, pada dimensi *empathy* tingkat kepuasan relatif lebih rendah yaitu hanya (44,4%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien

Tidak semua penelitian menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Penelitian oleh Ni Kadek Novi Antari (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada *responsiveness* (94,1%) dan terendah pada *reliability* (82,3%). Penelitian di puskesmas X kota jambi juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada seluruh dimensi tergolong tinggi, dengan nilai *reliability* sebesar (97,73%), *responsiveness* (95,75%), *assurance* (95,06%), *empathy* (93,18%) dan *tangible* (95,94%) (Nababan et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada setiap fasilitas dapat berbeda-beda. Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan secara lebih spesifik dan terukur (Sarah et al., 2022).

Puskesmas memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, tidak hanya dalam aspek penyembuhan penyakit (kuratif), tetapi juga dalam upaya pencegahan penyakit (preventif), promosi kesehatan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Kepuasan

pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Sugiarni *et al.*, 2025).

Kota Padang memiliki 24 puskesmas berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Padang pada tahun 2023. Puskesmas Ambacang memiliki tingkat kunjungan (1,3). Salah satu puskesmas dengan tingkat kunjungan pasien yang relatif rendah. Berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas sekota Padang pada tahun 2023 meningkat menjadi 2.563.770 kunjungan dari tahun 2021 1.674.455 (Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada Jumat, 29 Mei 2026 di Puskesmas Ambacang, diperoleh data bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir (Triwulan I). Pada bulan Februari jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 4.064 pasien, kemudian pada bulan Maret mengalami penurunan menjadi 3.986 pasien. Secara keseluruhan, jumlah kunjungan pasien dalam tiga bulan terakhir yaitu bulan Januari sampai Maret tahun 2026 mencapai 12.794 kunjungan. Berdasarkan hasil survey kepada 10 pasien yang berkunjung ke puskesmas ambacang dengan mengacu kepada beberapa isi kuesioner didapatkan sebanyak 2 orang menyatakan kurang jelas terhadap perawat dalam memberikan informasi terkait jenis penyakit secara lengkap serta penjelasan mengenai aturan dan cara minum obat. Selain itu, 4 responden juga mengungkapkan bahwa tenaga

kesehatan dinilai kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan 4 lainnya mengatakan kurang tanggap dalam melayani.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien yang datang sakit/yang berobat di Puskesmas Ambacang, perlu dilakukan penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2026.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas ambacang?"

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas ambacang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas ambacang
- b. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *Tangible* (Kenyataan)
- c. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati).

- d. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)
- e. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap).
- f. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *Assurance* (Kepastian)

D. MANFAAT

- a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Puskesmas Ambacang dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa lebih puas dan nyaman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

- c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan tambahan ilmu pengetahuan khususnya di bidang keperawatan dan

pelayanan kesehatan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga Kesehatan

