

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas merupakan fasilitas layanan kesehatan yang ditekankan pada upaya promotif dan preventif, dengan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan kesehatan masyarakat maupun perseorangan pada tingkat pertama di wilayah kerjanya⁽¹⁾. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyebutkan peran puskesmas, yaitu mewujudkan wilayah dengan masyarakat yang berperilaku hidup sehat, mudah mengakses pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.⁽²⁾

Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, pemerintah menyediakan Puskesmas di setiap kecamatan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara merata dan bermutu⁽³⁾. Untuk memastikan bahwa seluruh layanan dapat diterima oleh masyarakat, mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek penting untuk diperhatikan oleh puskesmas. Mutu pelayanan yang baik berkaitan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Semakin terpenuhi kebutuhan dan harapan pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.⁽⁴⁾

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapannya. Penilaian terhadap kepuasan pelayanan kesehatan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi setiap individu. Penilaian tersebut juga berkaitan dengan latar belakang sosial ekonomi, tingkat pendidikan, serta budaya yang dimiliki dalam

menilai pelayanan kesehatan yang diterima. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu komponen penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, sehingga pengukuran kepuasan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari evaluasi mutu layanan⁽⁵⁾. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur mutu pelayanan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini terdiri atas lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelima dimensi ini mencerminkan aspek penting dalam interaksi antara penyedia layanan dan pasien, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pasien.⁽⁶⁾

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saffanah, dkk tahun 2023 di Puskesmas Cimoreme menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien ($p=0,004$)⁽⁷⁾. Ratmini, dkk tahun 2025 dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan (0,021) dengan dengan pasien di Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut Desa Pedungan⁽⁵⁾. Selain itu, penelitian Khoerunnisa, dkk tahun 2022 menemukan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gunung Sindur dengan ($p=0,000$)⁽⁴⁾. Hal yang sama juga ditemukan oleh Sarata, dkk tahun 2023 dimana semua dimensi mutu pelayanan (*reliability* $p=0,008$, *responsiveness* $p=0,001$, *assurance* $p=0,000$, *empathy* $p=0,001$ dan *tangible* $p=0,001$) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di di Poli Umum Puskesmas Kapan.⁽⁸⁾

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien, sebagian besar penelitian tersebut mengkaji masing-masing variabel secara terpisah. Penelitian yang menganalisis hubungan mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan

kepuasan pasien secara bersamaan pada tingkat pelayanan puskesmas masih terbatas, khususnya di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto (KPIK). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien.

Di Indonesia berdasarkan data BPS, jumlah kunjungan rawat jalan pada fasilitas kesehatan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 43,06%, kemudian menurun pada tahun 2023 menjadi 35,16% selanjutnya di tahun 2024 kunjungan rawat jalan kembali meningkat menjadi 38,70%. Fenomena fluktuasi ini juga terjadi di Provinsi Sumatera Barat, di mana jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2022 mencapai 59,07%, kemudian menurun menjadi 45,15% pada tahun 2023 dan meningkat kembali menjadi 50,99% di tahun 2024.⁽⁹⁾

Kota Padang saat ini memiliki 24 unit Puskesmas dengan jenis non rawat inap. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang, terjadi peningkatan pada jumlah kunjungan rawat jalan ke FKTP dari tahun 2022 sampai tahun 2025. Pada tahun 2022 kunjungan rawat jalan terdapat sebanyak 2.615.382 kunjungan, lalu pada tahun 2023 berjumlah 3.491.109 kunjungan, kemudian pada tahun 2024 sebanyak 3.508.059 kunjungan, dan tahun 2025 sebanyak 4.476.028 kunjungan. Namun tren positif dari peningkatan kunjungan yang terjadi di Kota Padang tidak berbanding lurus dengan jumlah kunjungan pada masing-masing puskesmas. Dari 24 puskesmas di Kota Padang masih terdapat beberapa puskesmas yang mengalami fluktuasi dengan kecenderungan menurun.^{(10),(11),(12),(13)}

Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto (KPIK) adalah salah satu puskesmas di kota Padang yang mengalami fluktuasi jumlah kunjungan dalam 5 tahun terakhir. Berdasarkan Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang, jumlah kunjungan di Puskesmas KPIK pada tahun 2021 tercatat sebanyak 51.756 kunjungan. Jumlah

kunjungan tersebut mengalami penurunan pada tahun 2022 menjadi 30.017 kunjungan, kemudian kembali menurun pada tahun 2023 menjadi 27.618 kunjungan. Pada tahun 2024 jumlah kunjungan mengalami peningkatan signifikan menjadi 59.703 kunjungan, namun pada tahun 2025 jumlah kunjungan kembali menurun menjadi 32.209 kunjungan. Secara keseluruhan, jumlah kunjungan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto mengalami penurunan sebesar 37,7% selama periode 2021–2025. Kondisi turunnya jumlah kunjungan ke puskesmas dapat disebabkan oleh keengganan masyarakat untuk datang ke puskesmas karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja mutu pelayanan kesehatan yang diterima. ^{(14),(15),(16),(17),(18)}

Hasil observasi awal terhadap 10 pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebanyak 70% pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan. Keluhan yang disampaikan berkaitan dengan keramahan petugas, lamanya waktu tunggu pelayanan, kebersihan puskesmas masih belum optimal, adanya persepsi perlakuan yang berbeda antara pasien BPJS dan pasien umum, serta keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Keluhan tersebut juga didukung oleh laporan pengaduan pasien pada kotak saran yang menunjukkan masih adanya keluhan terhadap sikap petugas, kenyamanan ruang pelayanan dan keakuratan peralatan kesehatan. Hal tersebut menunjukkan adanya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan belum sepenuhnya positif, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien. ⁽¹⁹⁾

Perbedaan persepsi pasien tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik masing-masing individu, salah satunya adalah tingkat pendidikan. Menurut Jacobalis tahun 2000, tingkat pendidikan merupakan salah satu variabel yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan berperan dalam membentuk pola pikir, pemahaman, serta kemampuan pasien dalam menilai pelayanan yang diterima. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi

cenderung memiliki pengetahuan yang lebih luas serta harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, sehingga lebih kritis dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan. Sebaliknya, pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah cenderung lebih sederhana dalam menilai pelayanan.⁽²⁰⁾

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.”

1.2 Perumusan Masalah

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan yang dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterima. Mutu pelayanan yang optimal diharapkan mampu memenuhi harapan pasien sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan pemanfaatan layanan kesehatan. Namun demikian, data kunjungan pasien di Puskesmas KPIK menunjukkan adanya penurunan yang cukup signifikan pada beberapa periode. Penurunan yang terjadi pada tahun 2021 ke 2022 sebesar sekitar 42%, kemudian kembali menurun pada tahun 2022 ke 2023 sebesar 8%. Setelah mengalami peningkatan pada tahun 2024, jumlah kunjungan kembali menurun tajam pada tahun 2025 sebesar 46%. Sehingga secara keseluruhan pada periode tahun 2021-2025 terjadi penurunan kunjungan sebesar 37,7%. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan yang berpotensi berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang belum optimal dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Selain itu, tingkat pendidikan pasien juga berpotensi memengaruhi

cara pasien memahami, menilai, dan membentuk harapan terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai hubungan mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan dan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.
2. Mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.
3. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat pendidikan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.
4. Mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.
5. Mengetahui hubungan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang Tahun 2026.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori layanan kesehatan dan memperkaya pemahaman tentang hubungan antara mutu layanan dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan untuk kembali menggunakan fasilitas layanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Akademis

Studi ini dapat menjadi acuan bagi para peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama dengan mengeksplorasi lebih dalam aspek-aspek terkait mutu layanan kesehatan.

1.4.3 Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto Kota Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam pengembangan kurikulum, penguatan kegiatan penelitian lebih lanjut, maupun bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan. Dengan demikian, hasil studi ini dapat digunakan sebagai acuan bagi civitas akademika dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat meningkatkan kompetensi peneliti dalam mengidentifikasi mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan

kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini juga meningkatkan keterampilan peneliti dalam menganalisis data, menginterpretasikan hasil, dan menyusun laporan penelitian yang komprehensif.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan variabel independen yaitu persepsi mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien. Sasaran penelitian adalah pasien yang memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto yang menjadi lokasi penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang terdiri dari 2.685 pasien rawat jalan sebagai populasi dan 153 sampel. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Pelaksanaan penelitian direncanakan dari bulan Februari sampai Juli tahun 2026 menggunakan instrumen kuesioner terstruktur mengenai mutu pelayanan dan tingkat pendidikan terhadap kepuasan pada pasien. Data sekunder yang digunakan bersumber dari Profil Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2022-2024, Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2021-2024, Statistik Indonesia Tahun 2025, Laporan kunjungan pelayanan rawat jalan periode Januari-Desember Tahun 2025, dan Laporan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan di Koto Panjang Ikur Koto Tahun 2025. Analisis data dilakukan menggunakan analisis uji statistik univariat, uji bivariat (*chi square*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).