

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persepsi merupakan suatu proses seseorang dalam menginterpretasikan dan mengorganisasikan sesuatu yang dirasakan ataupun stimulus inderawi (*sensory stimuli*) terhadap lingkungan dalam hal memberi makna juga penilaian terhadap apa yang dirasakan. Menurut Walgito, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang diantaranya objek yang dipersepsi, alat indera dan syaraf serta perhatian terhadap objek.¹ Persepsi pasien ditentukan oleh mutu dan kualitas layanan yang diberikan.² Kualitas layanan merupakan usaha dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasien serta tepat cara pemenuhan sehingga harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh pasien seimbang.³ Pelayanan bermutu merujuk pada pelayanan kesehatan yang sempurna penyelenggaraannya dimana pihak pemberi layanan menyuguhkan layanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik tata cara dan standar yang telah ditetapkan sehingga pihak penerima layanan dalam hal ini pasien mendapatkan kepuasan sebagai pemakai jasa.⁴

World Health Organization (WHO) menyepakati hak bagi setiap orang yang sangat penting dan bersifat fundamental yaitu mendapatkan derajat kesehatan setinggi-tingginya tanpa memandang perbedaan antara agama, ras, tingkat sosial ekonomi maupun pandangan politik.⁵ Kesehatan adalah kebutuhan pokok yang merupakan bagian dari hak asasi manusia. H.L Blum menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kesehatan dan pelayanan kesehatan adalah salah satunya.⁶

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia pada tingkat dasar memiliki ujung tombak yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Hal ini diperkuat dengan adanya era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memberlakukan sistem rujukan berjenjang dimana Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) menjadi fokus utama pelayanan kesehatan.⁷ Puskesmas adalah salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional terkhusus subsistem upaya kesehatan.⁸

Pasien sebagai penerima layanan kesehatan akan mengharapkan *outcome* berupa sembuh dari sakit yang dirasakan. Namun dalam pelaksanaannya pasien juga akan mengutamakan kepuasan dan menilai bagaimana proses pelayanan berjalan.⁹ Kepuasan pasien merupakan tujuan pokok puskesmas agar pasien mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan sehingga tercapai pelayanan kesehatan yang optimal. Kepuasan pasien juga menjadi suatu hal yang krusial dalam pemenuhan indikator untuk akreditasi puskesmas.¹⁰

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh terpenuhinya syarat utama pelayanan kesehatan yaitu tersedia, mudah dijangkau, dapat diterima dengan wajar, berkesinambungan dan yang terpenting adalah bermutu.⁴ Puskesmas perlu mempertahankan pelayanan yang bagus agar pasien merasa puas dan dapat menggunakan pelayanan puskesmas kembali di kemudian hari mengingat adanya FKTP lain di wilayah kerja puskesmas seperti klinik pratama ataupun praktik dokter sehingga puskesmas harus menjaga citra dengan meningkatkan mutu pelayanan.¹⁰ Penilaian mutu dan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan perlu digunakan indikator atau dimensi mutu pelayanan berupa model *Service Quality (ServQual)* yang terdiri atas lima dimensi mutu yaitu *Tangible* (bukti nyata), *Empathy* (perhatian), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan) dan *Assurance* (jaminan). Model ServQual paling sering digunakan dalam menilai dan mengukur bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan dengan cara melakukan survei terhadap pasien berupa pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kelima dimensi mutu pelayanan.¹¹

Pelayanan umum yang terdapat di tiap puskesmas salah satunya adalah layanan rawat jalan. Penilaian tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan puskesmas pada pelayanan rawat jalan harus mencakup indikator dan setiap sektor pelayanan kesehatan mulai dari loket pendaftaran, pelayanan oleh dokter, pelayanan oleh perawat, pelayanan fasilitas medis dan non medis serta keadaan lingkungan fisik sehingga dinilai representatif menggambarkan kepuasan pasien.¹²

Penelitian yang dilakukan akan menghasilkan persepsi puas dan tidak puas pasien. Persepsi tidak puas pasien terhadap pelayanan puskesmas yang ada di Indonesia masih tergolong banyak seperti di Puskesmas Pasangkayu Kabupaten

Mamuju Utara pada pelayanan di poli umum menunjukkan masih terdapat keluhan dalam kecepatan pengobatan dan tindakan medis yang diberikan oleh petugas.¹³

Kasus keluhan lainnya juga terdapat di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara dimana sebanyak 52.6% pasien (40 responden) tidak mendapatkan informasi tentang pemberian obat yang baik.¹⁴ Juga pada beberapa puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman, pasien puskesmas merasa pelayanan yang diterima kurang memuaskan dikarenakan petugas puskesmas kurang ramah dan kurang merespon keluhan-keluhan masyarakat.¹⁵ Kasus lainnya pada Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi dimana pasien merasa mutu pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar kunjungan dapat meningkat dan kepuasan dapat meningkat terkhusus untuk pasien yang kurang mampu secara ekonomi sebab banyak faktor yang akan mempengaruhi persepsi pasien lain karena hal ini bersifat subjektif.⁴

Tawalujan dkk pada tahun 2019 menyatakan bahwa terdapat hubungan antara akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁶ Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 tahun 2015 tentang akreditasi yang menyatakan bahwa akreditasi puskesmas diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan.¹⁷

Total puskesmas di Sumatera Barat sebanyak 275 dengan rincian status terdapat 91 Puskesmas rawat inap dan 184 berstatus non rawat inap. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat tahun 2017, Kabupaten Pasaman Barat merupakan kabupaten yang memiliki status derajat kesehatan yang kurang baik diantara kabupaten-kabupaten lainnya di Sumatera Barat.¹⁸ Satu-satunya puskesmas di Pasaman Barat yang terakreditasi Utama adalah Puskesmas Talu. Puskesmas Talu merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang berada di desa Merdeka, Nagari Talu, Kecamatan Talamau, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat yang tergolong Puskesmas terpencil. Puskesmas Talu memiliki luas wilayah kerja 341km² dengan total jumlah penduduk 16.828 jiwa dan terdapat 3.109 KK di 12 desa.¹⁹

Puskesmas Talu sebagai satu-satunya puskesmas terakreditasi utama di Kabupaten Pasaman Barat masih belum sempurna penyelenggaraan pelayanan kesehatan sepenuhnya. Survei data awal yang dilakukan pada 10 orang pasien rawat

jalan, sebanyak 7 orang (70%) merasa sudah puas dengan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu. Sedangkan 3 orang (30%) lainnya sudah cukup puas namun 2 orang (20%) diantaranya menyatakan bahwa perawat dan petugas lainnya harus lebih ramah lagi dan 1 orang (10%) lagi menyatakan tentang kedisiplinan dokter yang terkadang ada urusan sehingga tidak selalu ada di tempat.

Data total kunjungan pasien Puskesmas Talu tahun 2021 melaporkan kunjungan rawat jalan Puskesmas Talu pada bulan Januari sebanyak 801 pasien, 775 pasien pada bulan Februari, 1037 pasien pada bulan Maret, 957 pasien pada bulan April, 881 pasien pada bulan Mei, 805 pasien pada bulan Juni, 808 pasien pada bulan Juli, 573 pasien pada bulan Agustus dan 592 pasien pada bulan September. Terdapat beberapa penurunan dari kunjungan pasien rawat jalan, seperti pada bulan Januari ke Februari, Maret hingga Juni dan juga pada bulan Juli ke Agustus serta total kunjungan pada bulan April hingga September tidak sebanyak kunjungan pada bulan Maret. Meskipun terdapat banyak sekali faktor yang mempengaruhi penurunan kunjungan tersebut, penurunan kepuasan pasien dikarenakan kinerja mutu pelayanan puskesmas yang diterima bisa menjadi salah satu faktor yang berperan.^{19,20}

Uraian di atas menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat.

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu secara keseluruhan berdasarkan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan berdasarkan setiap dimensi mutu *ServQual* yaitu wujud nyata, ketanggapan, empati, kehandalan serta jaminan menggunakan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
4. Mengidentifikasi atribut – atribut mutu pelayanan rawat jalan dengan mengelompokkan dan memprioritaskan atribut berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Memberikan informasi dan juga menambah pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat

1.4.2 Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai tambahan informasi pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan sebagai sumber bacaan bagi civitas akademika Universitas Andalas mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu Kabupaten Pasaman Barat

1.4.4 Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada instansi pelayanan kesehatan dan dapat pula menjadi gambaran terhadap evaluasi pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memiliki manfaat karena berupa survei kepuasan pasien sehingga instansi pelayanan kesehatan dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kedepannya.