

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama. Diwilayah kerja Puskesmas terdapat berbagai bentuk upaya kesehatan berbasis dan bersumber daya masyarakat (Librianty, 2017).

Puskesmas simpang tiga di Kabupaten Aceh Besar melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Aceh Besar untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya (Librianty, 2017).

Berdasarkan data *legatum prosperity index* (2016) dari 149 negara, Luxembourg berada di peringkat ke- 1 dan Singapura di peringkat ke- 2 yang memiliki sistem kesehatan terbaik di dunia. Hal ini dikarenakan

negara maju mempunyai layanan kesehatan yang baik serta kesehatan mereka dijamin oleh pemerintah (Yulina dan Ginting, 2019).

Berdasarkan data *legatum prosperity index* (2017) yang menyatakan indeks kesehatan global Indonesia berada di peringkat ke-101 dari 149 negara. Hal ini masih banyaknya wilayah terpencil yang masih sulit untuk mengakses layanan kesehatan (Yulina dan Ginting, 2019).

Terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: tanggung jawab (*response-veness*), kepercayaan (*reliability*), empati (*empathy*), wujud / tampilan (*tangible*), dan jaminan (*assurance*), *excellent service (pelayanana prima)* . Berdasarkan enam dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari enam dimensi tersebut terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Supranto, 2011).

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian

biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan (Marmeam dkk, 2018).

Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan (Marmeam dkk, 2018).

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto dalam Andriani, 2017).

Data yang didapatkan tercatat pada awal bulan Mei tahun 2024 ditemukan data pengunjung 1417 orang, bulan Juni tahun 2024 di temukan data pengunjung 2177 orang, sedangkan pada bulan Juli tahun 2024 di dapatkan data pengunjung 3396 orang, terjadi peningkatan di setiap bulannya dari awal Mei hingga bulan Juli. Hal ini mengindikasikan sikap terjadi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga (Puskesmas Simpang Tiga, 2024).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Simpang Tiga menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 3 responden (30%), 3 responden (30%) menyatakan cukup puas, dan tidak puas sebanyak 4 responden (40%). Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Johan Pahlawan, hasil wawancara dari 10 pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas kesehatan terdapat 6 pasien rawat jalan yang menyatakan puas, Sedangkan 4 pasien rawat jalan menyatakan tidak puas. pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan bukti fisik yaitu obat selalu tersedia di puskesmas, petugas kesehatan selalu berpenampilan rapi, ruang tunggu dan tempat parkir memadai. Sedangkan pasien yang tidak puas dikarenakan kurangnya pelayanan kehandalan yaitu lamanya waktu tunggu pemeriksaan. Selain itu, pasien juga kurang puas terhadap pelayanan ketanggapan yaitu petugas kesehatan yang tidak singgap dalam menanggapi keluhan masalah kesehatan pasien dan juga pasien tidak puas terhadap pelayanan jaminan yaitu petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melayani pasien. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin meneliti tentang “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa sajakah Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.

### **1.3 Tujuan Penulisan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor tanggung jawab yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor empati yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.
4. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor wujud / tampilan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.
5. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor jaminan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Penulis**

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di pelajari atau menerapkan proses berfikir ilmiah dalam memahami dan menganalisis masalah.

### **1.4.2 Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Puskesmas:

1. Memperbaiki dan meningkatkan kerja internal Puskesmas.
2. Pengambilan suatu keputusan mengenai langkah-langkah yang harus di tempuh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien di Puskesmas.
3. Menciptakan pelayanan kesehatan yang profesional

### **1.4.3 Institusi Pendidikan**

Menambah keluasan ilmu dalam bidang keperawatan dan untuk bahan bacaan perpustakaan bagi kampus universitas bina getsempena.