

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan saat ini merupakan fokus utama bagi masyarakat, kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap mutu pelayanan semakin meningkat. Hal tersebut berkaitan dengan mutu saat ini antara lain: kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu bersifat mewah dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur, dan upaya untuk meningkatkan mutu memerlukan biaya yang cukup mahal. Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan dalam mutu pelayanan dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien/pengguna pelayanan kesehatan (Marunung et al., 2021).

Dalam suatu pelayanan, dapat dinyatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelanggan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2010). Pengalaman subjektif pasien tentang perawatan, yang biasa disebut sebagai kepuasan pasien sekarang diakui sebagai prioritas utama bagi manajer perawatan dan pembuat kebijakan. Umpan balik dan masukan dari pasien menjadi sumber informasi yang berarti dan penting untuk mengidentifikasi kesenjangan yang dirasakan. Dalam evaluasi dan penilaian pelayanan kesehatan kepuasan pasien menjadi penting, karena pasien yang mengalami seluruh proses pelayanan; dengan mempertimbangkan umpan balik atau kritik pasien dapat dikatakan sebagai kunci untuk memahami kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam pengaturan pelayanan kesehatan manapun (Alsayali et al., 2019).

Di setiap Negara terdapat perbedaan persepsi dalam menerima pelayanan primer yang berkualitas dan prioritas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dalam pengambilan keputusan terkait aspek-aspek dengan persepsi kualitas yang rendah untuk tindakan lebih lanjut, persepsi masyarakat dapat dijadikan sebagai pertimbangan. Dan secara keseluruhan 10 prioritas teratas dalam memastikan pelayanan yang berkualitas yaitu ketepatan waktu; keterampilan/kompetensi; manajemen; fasilitas; biaya yang terjangkau; informasi; martabat/penghormatan; rujukan yang cepat; dan kolaborasi (Til et al., 2019). Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap suatu objek atau lingkungannya, persepsi yang berbeda ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman ataupun faktor dari dalam diri / luar dirinya. Dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, persepsi memiliki peran penting karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler & Armstrong, 2014).

Pada tahun 2020 kunjungan pasien di seluruh puskesmas yang ada di DKI Jakarta mengalami penurunan sebesar 24.80% dibandingkan tahun sebelumnya (Widyastuti, 2020). Berdasarkan informasi dari pegawai Puskesmas Kelurahan

Semanan 1 apabila dibandingkan dengan data kunjungan pada tahun sebelumnya di tahun 2021 jumlah pasien yang berkunjung mengalami peningkatan. Dan dari hasil wawancara pada beberapa pasien yang melakukan kunjungan, ada pasien yang mengatakan pelayanan bagus dan ada yang mengatakan bahwa pelayanan kurang bagus.

Berdasarkan penelitian “Hubungan Persepsi mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Perumnas Di Kota Kendari Tahun 2016”, penelitian ini dilakukan pada 100 responden menggunakan uji korelasi *spearman* dan analisis faktor dengan metode *varimax*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat dan kelengkapan sarana dengan tingkat kepuasan pasien, dan terdapat korelasi yang positif antara kedua faktor dengan kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi yang kuat (Warda et al., 2016).

Dan dari penelitian “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Air Hitam Laut, penelitian ini dilakukan pada 96 responden menggunakan uji *chi-square*, dan didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020 (Armada et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, bahwa pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan hak semua orang. Dalam menilai mutu pelayanan, persepsi pasien mengenai pelayanan yang diterima berperan sangat penting, karena persepsi yang baik/positif dari pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut dalam menerima pelayanan kesehatan, serta membuat citra yang baik bagi pelayanan kesehatan tersebut. Dan terkait hal tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian di Puskesmas Kelurahan Semanan 1, terkait dengan “Hubungan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelurahan Semanan 1”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana persepsi pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1 dalam menerima pelayanan kesehatan dan juga bagaimana tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas Kelurahan Semanan 1, dan bagaimana tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan di Puskesmas Kelurahan Semanan 1. Serta adakah hubungan antara persepsi pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.

### **1.3 Tujuan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Umum: mengetahui hubungan persepsi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus:

- 1) Mengetahui karakteristik responden.
- 2) Mengetahui persepsi pasien dalam menerima pelayanan di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.
- 3) Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.
- 4) Melihat hubungan persepsi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.

### **1.4 Manfaat**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1.

- 1) Bagi pelayanan kesehatan  
Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pelayanan kesehatan untuk membuat strategi meningkatkan mutu pelayanan dan sebagai gambaran persepsi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan.
- 2) Bagi institusi pendidikan  
Dalam ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran mengenai persepsi pasien dalam menerima pelayanan dan kepuasan pasien setelah menerima pelayanan di suatu layanan kesehatan.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya  
Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan hubungan persepsi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.