

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa dikenal dengan Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Puskesmas merupakan suatu sarana pelayanan kesehatan di masyarakat yang sangat berperan penting di Indonesia yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata serta dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat dan rawat jalan (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di puskesmas yang melayani pasien yang akan berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik (Anggraeni, 2019). Alur pada pelayanan instalasi rawat jalan diawali ketika pasien mendaftarkan diri ke bagian *front office*. Ketika pasien masuk ke poliklinik yang dituju, perawat yang bertugas akan melengkapi status pasien. Dokter yang menangani akan melakukan pemeriksaan pada pasien tersebut. Setelah pasien tersebut selesai menjalani pemeriksaan pasien akan mengambil obat di bagian farmasi (Kurniawan & Sutawijaya, 2020). Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien dapat dinilai dari efektivitas pelayanan itu sendiri, efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bermutu.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi (Prapitasari & Jalilah, 2020). Mutu pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang berakibat munculnya keluhan. Keluhan yang terjadi disebabkan karena ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dialaminya (Latupono *et al.*, 2015).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012). *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*Empathy*), dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*) (Hutapea et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Yulina & Ginting, 2019) menunjukkan dari 98 responden 49,0% merasa puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan dan 51,0% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan, dengan tingkat tidak puas paling tinggi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 64,3% karena petugas kesehatan yang buruk. Hasil penelitian yang dilakukan (Taekab et al., 2019) tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) responden sebanyak 40% termasuk tidak puas dan sebanyak 60% puas, dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 46% responden termasuk tidak puas dan sebanyak 54% puas, dimensi (*Empathy*) empati responden sebanyak 49% termasuk tidak puas dan sebanyak 51% puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 47% tidak puas dan sebanyak 53% puas.

Puskesmas Pekayon Jaya merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Bekasi. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan yang diperoleh dari data rekam medis Puskesmas Pekayon Jaya secara keseluruhan pasien menurun dimana pada tahun 2020 kunjungan berjumlah 40.603 pasien, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 26.950 pasien. Selain data yang diperoleh penulis melakukan observasi ditemukan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien, didapatkan ada beberapa ulasan pada bulan April tahun 2022 pelayanannya kurang baik dan kurang memuaskan, pada bulan Juli Tahun 2022 pelayanan sangat buruk dan petugas tidak ramah. Penulis juga melakukan studi pendahuluan pada 10 pasien pada tanggal 6 September 2022, ditemukan nilai *gap*/skor dari setiap dimensi pelayanan antara persepsi dan harapan paling besar terdapat pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* dengan skor SERVQUAL (-0,5), diikuti dengan

dimensi *tangible*, *assurance*, *reliability*, sebesar (-0,4). Pasien yang menyatakan tidak puas pada dimensi *responsiveness* yaitu dokter belum tanggap dalam melayani pasien, diikuti dengan dimensi *Empathy* yaitu perawat tidak ramah, dimensi *tangible* petugas pendaftaran belum berpenampilan rapi, dimensi *assurance* yaitu dokter kurang mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk mendiagnose penyakit sehingga pasien merasa kurang yakin dan dimensi *reliability* yaitu petugas apotek lama dalam menyiapkan obat. Hal-hal tersebut memungkinkan pasien mengalami ketidakpuasan saat datang untuk berobat di Puskesmas. Puskesmas Pekayon Jaya mempunyai target sendiri untuk Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebesar 100%, namun diketahui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2021 adalah 82,57% dalam hal ini mutu pelayanannya termasuk dalam kategori baik hanya saja belum mencapai target yang diinginkan oleh puskesmas, dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan unsur pelayanan yang terendah di puskesmas belum diketahui. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan dari lima dimensi mutu yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Empathy* dan *assurance*.

Kurangnya kunjungan di puskesmas ini bisa saja terjadi karena faktor pelayanan yang diberikan oleh puskesmas untuk pasien yang belum sesuai dengan keinginan pasien. Hal ini terlihat dari data kunjungan pasien yang menurun. Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat (Supriyanto & Ernawati, 2010)

Kepuasan Pasien secara umum terkait dengan pengalaman pasien atas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki oleh seseorang atas layanan yang diberikan, persepsi pasien atas kinerja layanan terkait dengan harapan pasien. Pasien yang memiliki pengalaman di bawah harapan maka merasa tidak puas serta pasien yang harapannya terpenuhi melebihi harapan maka akan merasa sangat puas (Thalib, 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan melakukan penelitian tentang “Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022 Berdasarkan Metode *SERVQUAL*.”

1.2 Rumusan Masalah

Tercatat bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan, dimana pada tahun 2020 berjumlah 40.603 pasien, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 26.950 pasien. Selain data yang diperoleh penulis melakukan observasi didapatkan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien, didapatkan ada beberapa ulasan pada bulan April tahun 2022 pelayanannya kurang baik dan kurang memuaskan, pada bulan Juli Tahun 2022 pelayanan sangat buruk dan petugas tidak ramah. Hal-hal tersebut memungkinkan pasien mengalami ketidakpuasan saat datang untuk berobat di Puskesmas Pekayon Jaya. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022 Berdasarkan Metode *SERVQUAL*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dirumuskan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran persepsi dan harapan tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?
2. Berapakah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi *tangible* (bukti fisik) pada pelayanan petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?
3. Berapakah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi *reliability* (kehandalan) pada pelayanan petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?
4. Berapakah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi *responsiveness* (daya tanggap) pada pelayanan petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?
5. Berapakah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi *Empathy* (empati) pada pelayanan petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?

6. Berapakah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi *assurance* (jaminan) pada pelayanan petugas Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?
7. Bagaimanakah gambaran nilai rata-rata harapan dan kenyataan di setiap dimensi mutu dengan menggunakan diagram kartesius pada pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah mengetahui gambaran persepsi dan harapan tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a) Mengetahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan *tangible* (bukti fisik), pada pelayanan petugas rawat jalan Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.
- b) Mengetahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan *reliability* (kehandalan) pada pelayanan petugas rawat jalan Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.
- c) Mengetahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan *responsiveness* (daya tanggap) pada pelayanan petugas rawat jalan Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.
- d) Mengetahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan *Empathy* (empati) pada pelayanan petugas rawat jalan Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.
- e) Mengetahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan *assurance* (jaminan) pada pelayanan petugas rawat jalan Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.
- f) Mengetahui gambaran nilai rata-rata harapan dan kenyataan di setiap dimensi mutu dengan menggunakan diagram kartesius pada pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan serta pemahaman terkait faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan dan sebagai wujud aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan peneliti selama di bangku kuliah.

1.5.2 Manfaat Bagi Puskesmas

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan guna memenuhi kepuasan pasien.

1.5.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya strategi meningkatkan kepuasan pasien.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran persepsi dan harapan tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi. Hal ini dikarenakan ada penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020 kunjungan berjumlah 40.603 pasien, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 26.950 pasien dan ditemukan masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien, didapatkan ada beberapa ulasan seperti diantaranya pelayanan sangat buruk, petugas tidak ramah. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Pekayon Jaya pada tahun 2022 ditemukan pasien yang menyatakan tidak puas pada dimensi *responsiveness* yaitu dokter belum tanggap dalam melayani pasien, diikuti dengan dimensi *Empathy* yaitu perawat tidak ramah, dimensi *tangible* petugas pendaftaran belum berpenampilan rapi, dimensi *assurance* yaitu dokter kurang mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk mendiagnose penyakit sehingga pasien merasa kurang yakin dan dimensi *reliability* yaitu petugas apotek lama dalam menyiapkan obat. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* deskriptif. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli 2022 sampai Desember 2022, dengan sasaran yakni pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas

Pekayon Jaya. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengisian kuesioner dengan responden terkait variabel permasalahan.