

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan Kesehatan mutu pelayanan Kesehatan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan Kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan keluaran (Outcome) layanan Kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan Kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan Kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan. Pengukuran Tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan Kesehatan (Pohan, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh sri handayanim dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di puskesmas baturetno”. Hasil

penelitian dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas (sri handayani, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Hilal dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Bangun Seranten Kabupaten Tebo”. Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien dari seluruh dimensi *servqual* menunjukkan hasil puas. Tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi antara lain, pada dimensi keandalan (*reliability*) mendapatkan persentase puas sebesar 54,5%, dimensi kepastian (*Assurance*) memiliki tingkat kepuasan sebesar 58,2%, dimensi berwujud (*Tangible*) memiliki tingkat kepuasan 53,3%, dimensi empati (*Empaty*) memiliki tingkat kepuasan sebesar 54% dan dimensi daya tanggap (*Responsivness*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 61,7%. Hal ini dapat diartikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bangun Seranten (Hilal, 2023).

Hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat pada bulan maret 2024, didapatkan data bahwa jumlah kunjungan di Puskesmas Agats dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2021 sampai tahun 2023 semakin meningkat, dari tahun ke tahun terlihat bahwa terjadinya peningkatan jumlah kunjungan. Observasi awal dilanjutkan oleh peneliti melalui wawancara peneliti terhadap 10 responden yang sudah berobat ke puskesmas Agats dengan menanyakan langsung poin-poin pertanyaan pada kuisioner terkait dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Enam orang diantaranya

mengatakan kurang puas dengan pelayanan di puskesmas agats. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai kursi di ruang tunggu yang tergolong sedikit dan kurang luas sehingga menyebabkan beberapa pasien tidak mendapat kursi, beberapa petugas yang tidak ramah dan tidak cepat dalam merespon.

Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien di puskesmas tersebut peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui secara umum gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Agats Kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan ?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Gambaran Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.

- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (daya tanggap) di Puskesmas Puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (kehandalan) di Puskesmas Puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.
- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) di Puskesmas Puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) di Puskesmas Puskesmas Agats kabupaten Asmat Provinsi Papua Selatan.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman, wawasan dan penegetahuan baru dalam hal penelitian secara langsung dilapangan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dipakai sebagai sumber informasi atau referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian terkait Gambaran Tingkat kepuasan pasien di puskesmas

3. Bagi pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Puskesmas Agats Kabupaten Asmat mengenai Gambaran Tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Agats Kabupaten Asmat.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 keaslian penelitian

No	Judul penelitian/Lokasi/tahun	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1	Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Mandalika / Arikah Suparman / Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat Tahun 2012	Deskriptif kuantitatif	1. Kepuasan pasien 2. Pelayanan rawat jalan	Pada bagian-bagian pelayanan tersebut, Sebagian besar pasien menyatakan baik terhadap pelayanan Kesehatan rawat jalan Puskesmas Mandalika, walaupun ada Sebagian kecil saja yang menyatakan kurang baik dan tidak baik.
2	Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan dasar di puskesmas Cimandala Dinas Kesehatan/ Totih Nurhana/ Kabupaten Bogor Tahun 2014	Deskriptif kuantitatif	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiviness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	Kepuasan pasien dalam dimensi <i>tangible</i> pasien sudah baik sebesar 64,4%, <i>reliability</i> 67,2%, <i>responsiveness</i> 64,8%, <i>assurance</i> 63,3%, dan <i>emphaty</i> 67,5%
3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Deskriptif	1. Kualitas pelayanan	Hasil penelitian menunjukan 1)terdapa

	Keputusan Masyarakat Asmat untuk berkunjung berobat Kembali melalui kepuasan pada Puskesmas Agats/ Steven Langi, Widi Dewi R, Yunus Handoko/ Distrik Agats, Kabupaten Amast, Provinsi Papua Tahun 2022	kuantitatif	2. Kunjungan berobat Kembali 3. Kepuasan pasien	pengaruh langsung kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, 2) terdapat pengaruh langsung kepuasan pasien dengan Keputusan berkunjung berobat ulang, 3) terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap Keputusan kunjungan berobat ulang di Puskesmas Agats, Distrik Agats, Kabupaten Asmat dan 4) kualitas pelayanan terhadap Keputusan berkunjung berobat Kembali melalui kepuasan sebagai variable mediasi/intervening.
4	Gambaran Persepsi Pasien tentang Kualitas pelayanan kesehatan era new normal pandemi Covid-19 di puskesmas elly uyo/ inseden dewi mofu / Kota Jayapura Tahun 2022	Deskriptif Kuantitatif	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiviness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan Kesehatan di puskesmas era new normal pasca pandemi Covid-19 berdasarkan kehandalan responden menyatakan puas 83% dan tidak puas 1%, pada dimensi daya tanggap menunjukan 67% responden menyatakan puas dan 2% kurang puas, dimensi jaminan yang

menyatakan puas sebanyak 66% responden dan 5% menjawab kurang puas, pada dimensi empati sebanyak 58% menyatakan puas dan 4% menyatakan kurang puas, bukti fisik sebanyak 86% menyatakan puas dan 12% kurang puas.
