

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai (92.37%), di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. (Amalina *et al.*, 2021; Shilvira *et al.*, 2023).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan, yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Kepuasan terjadi apabila kualitas layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. (Parasuraman , Zeithaml & Berry, 1985; 1988) mengembangkan lima dimensi sebagai model

evaluasi kualitas pelayanan termasuk pelayanan kesehatan sebagai dasar dalam membangun kepuasan pasien, meliputi: 1) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu berupa perwujudan dan tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan pelengkapan; 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dengan segera, akurat dan terpercaya; 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan dan kerelaan membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan; 4) Jaminan (*assurance*) yaitu atribut yang diberikan kepada pelanggan dengan dukungan pengetahuan, profesionalisme, kesopanan, dan terpercaya; 5) Empati (*emphaty*) yaitu kemampuan pendekatan, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan individu pelanggan.

Banyak studi telah dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien berdasarkan model ServQual. Penelitian Syafriana, dkk. (2020) yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebun Handil Kota Jambi menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28%, dengan rincian aspek keandalan 86,28%, daya tanggap 84,38% jaminan 84,63%, dan empati 88,93%, sedangkan aspek bukti fisik 78,33%. Studi yang dilakukan Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang masih rendah (<80%) antara lain pada aspek keandalan 62,2%, daya tanggap 64,3%, jaminan 62,2%, empati

52,0%, dan bukti fisik 20,4%. Studi lainnya dilakukan Harahap dan Utami (2021) menemukan tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan di Kota Binjai pada aspek kehandalan 88%, daya tanggap 80%, jaminan 64%, empati 72%, dan bukti fisik 72%.

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021).

Berdasarkan data dari Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua bahwa jumlah keseluruhan petugas yaitu 43 petugas dengan masing-masing profesi, Profesi Kedokteran 4 orang, S1 Pendidikan Kedokteran 1 orang, S1 Sarjana Kesehatan Masyarakat 2 orang, D III Asisten Apoteker 1, D III Keperawatan 10 orang, D III Gizi 5 orang, D III Kesehatan Lingkungan 2 orang, D III Kebidanan 6 orang, D III Analis Kesehatan 2 orang, D III Farmasi 2 orang, dan Paket C 1 orang, SMAK 3 orang, SMA 2 orang, SMA Paket C 1 orang, SMP 1 orang.

Berdasarkan data dari Puskesmas Skouw Jumlah kunjungan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua mengalami penurunan pada bulan januari tahun 2024 sebanyak 220 pasien, pada bulan februari tahun 2024 sebanyak 371 pasien, pada bulan maret tahun 2024 sebanyak 409

pasien, pada bulan april tahun 2024 sebanyak 418 pasien, pada bulan mei tahun 2024 sebanyak 371 pasien, dan kembali mengalami kenaikan pada bulan juni 2024 sebanyak 419 pasien.

Dari hasil wawancara dan observasi awal oleh peneliti kepada beberapa pasien merasa puas terutama terhadap kebersihan gedung, ruang tunggu, prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, ada beberapa pasien juga yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan seperti, loket pendaftaran yang dibawah seukuran pinggang dewasa, petugas kesehatan yang sering datang terlambat atau jarang masuk, petugas yang membuka loket pelayanan tidak sesuai jam operasional puskesmas yang sudah ditetapkan, ruangan tenaga kesehatan yang tidak mencukupi untuk menampung tenaga kesehatan dalam masing-masing instans/ruangan untuk melakukan pelayanan.

Berdasarkan penelitian tersebut penelitian kepuasan pasien menjadi salah satu gambaran keberhasilan puskesmas menjadi sangat penting. Karena hal ini dapat dijadikan umpan balik dan masukan untuk peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diukur meliputi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pernyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Skouw Jalan Raya

Perbatasan RI-PNG Skouw Mabo, Muara Tami Kota Jayapura
Provinsi Papua.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka peneliti ingin meneliti: “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*).
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua berdasarkan dimensi empati (*emphaty*).
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).

- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi ilmu pengetahuan dan sebagai referensi apabila diadakan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Dinas Kesehatan Kota Jayapura Provinsi Papua

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien pada Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

b. Bagi Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua
Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien di
Puskesmas Skouw Kota Jayapura Provinsi Papua.

c. Bagi Peneliti

Sebagai ajang untuk mengaplikasikan teori yang didapat
selama perkuliahan dan menambah wawasan serta
pengetahuan secara langsung dengan penelitian di
lapangan.

d. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dijadikan bahan masukan dan referensi serta
membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas
Cenderawasih Kota Jayapura Provinsi Papua.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

NO.	JUDUL/PENELITI/LOKASI	TAHUN	DESAIN	HASIL PENELITIAN
1	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Sentani/Esli Wenda, Nurhidayah Amir, Sudarman/Kabupaten Jayapura.	2020	<i>Cross Sectional</i>	Distribusi frekuensi responden menurut kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kategori puas sebanyak 30 responden (100%).
2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sentani dan Puskesmas Waena/Ega Riana, Elsy Gunawan, & Nur F. Bakrie/Provinsi Papua.	2020	<i>Survei Deskriptif</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 200 responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas sentani dan puskesmas waena, untuk lima dimensi berturut-turut sebagai berikut Reliabilitas dengan skor 4,05 dan 4,15, Daya Tanggap dengan skor 4,07 dan 4,20, Percaya Diri dengan skor 4,11 dan 4,00, Empati dengan skor masing-masing 4,07 dan 4,00 serta Tangible 4,18 dan 4,18. Artinya, pasien dan mereka keluarga puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas sentani dan waena di jayapura papua.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Asmat Untuk Berkunjung Berobat Kembali Melalui Kepuasan Pada Puskesmas Agat.	2022	<i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan 1) terdapat 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 pasien berkunjung berobat ulang di puskesmas Agats, distrik Agats, kab. Asmat dan 4) kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung berobat kembali melalui kepuasan sebagai variabel mediasi/intervening.

4	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Malawili/Aswitha Sari Suprihathin/Kabupaten Sorong.	2023	Cross Sectional	Hasil analisis tingkat kepuasan pasien masing-masing dimensi antara lain: <i>tangibles</i> 76,4%, <i>reliability</i> 82%, <i>responsiveness</i> 83,8%, <i>assurance</i> 86,7%, <i>emphaty</i> 89,35%. Sedangkan hasil uji hubungan sosiodemografi dengan tingkat kepuasan menghasilkan P value > 0.05 jenis kelamin (0,000<0,1), pendidikan (0,673>0,1), pekerjaan (0,000<0,1), pendapatan (0,000<0,1). Tingkat kepuasan pasien di puskesmas malawili kabupaten sorong terhadap pelayanan kefarmasian pada seluruh dimensi sebesar 83,7% yang menunjukkan hasil sangat puas dan hubungan sosiodemograsi dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil yang menyatakan adanya hubungan antara jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan serta tidak adanya hubungan antara jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan serta tidak adanya hubungan antara karakteristik usia pendidikan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
---	--	------	-----------------	---