

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengalaman selama pandemi *Covid-19* menyebabkan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan sehingga hal ini menjadi tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Masa pandemi sangat berdampak pada sektor pelayanan kesehatan sehingga fasilitas pelayanan kesehatan harus siap dan dapat menyesuaikan diri. Dalam rangka mencegah penularan *Covid-19*, petugas, pasien maupun lingkungan pelayanan kesehatan harus melakukan protokol pencegahan *Covid-19* di setiap pelayanan kesehatan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pasalli' & Patattan, 2021).

Pelayanan kesehatan yang setuju dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diakibatkan oleh mutu pelayanan yang baik, akan bersedia untuk menggunakan jasa pelayanannya lagi pada waktu yang akan datang. Mutu pelayanan tenaga kesehatan tidak akan pernah sempurna apabila digambarkan melalui kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kepribadian yang unik dengan tuntutan dan harapan beragam yang dimiliki oleh setiap pasien. Di saat yang sama, pelayanan kesehatan diberikan oleh tenaga kesehatan yang merupakan manusia yang memiliki karakteristik yang bervariasi. Sehingga pelayanan kesehatan sering tidak selalu dapat memuaskan pasien dalam berbagai tempat dan waktu (Salasim et al., 2021).

Diperlukan suatu batasan yang spesifik untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan secara nyata oleh pasien. Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi lima dimensi, yang terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Dimensi-dimensi tersebut perlu diukur untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan. Untuk mencari terobosan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu maka diperlukan hasil pengukuran dari dimensi-dimensi tersebut. Karena lima dimensi tersebut dapat mengetahui terjadi atau tidak terjadi kesenjangan serta ada atau tidaknya pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan tersebut (Kosnan, 2019).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dalam mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien adalah komponen yang harus mendapat perhatian penuh dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena dianggap sebagai indikator yang penting (Bitjoli & Buanasari, 2019). Pelayanan kesehatan yang diberikan harus dipastikan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan untuk mengetahui apa yang pasien butuhkan. Menanyakan pendapat pasien tentang pelayanan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah sederhana untuk memastikan hal tersebut (Salasim et al., 2021).

Pasien mendapatkan kesan pertama terhadap mutu pelayanan secara umum di tempat pendaftaran. Hal ini karena pelayanan pendaftaran merupakan ujung tombak dalam pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut tempat pendaftaran perlu meningkatkan pelayanannya agar mutu tetap terjaga. Pada tempat pendaftaran, pelayanan profesional yang diberikan oleh petugas terlihat dari kemampuan dalam memberikan informasi, kecepatan, dan ketepatan waktu dalam layanan, ketanggapan, dan keandalan (Primastuti et al., 2022).

Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (Pasalli' & Patattan, 2021).

Studi lain menunjukkan nilai probabilitas hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien yaitu 0,010, nilai probabilitas hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu 0,004, nilai probabilitas hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien yaitu 0,043, nilai probabilitas hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien yaitu 0,004 dan nilai probabilitas hubungan antara Perhatian dengan kepuasan pasien yaitu 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Cantia (Wowor et al., 2019). Sementara itu hasil penelitian menunjukkan

hubungan antara dimensi bukti fisik dengan tingkat kepuasan diperoleh *p-value* sebesar 0,03 ( $<0,05$ ), hubungan antara dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh *p-value* sebesar 0,02 ( $<0,05$ ), hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien diperoleh *p-value* sebesar 0,03 ( $<0,05$ ), hubungan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh *p-value* sebesar 0,04 ( $<0,05$ ) dan hubungan antara dimensi Perhatian dengan tingkat kepuasan diperoleh *p-value* sebesar 0,04 ( $<0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta Perhatian dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang tahun 2019 (Salasim et al., 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Polowijen pada tanggal 1 November 2022, melalui wawancara kepada petugas rekam medis, peneliti mengetahui bahwa belum dilakukan pengukuran dimensi mutu pelayanan dan survei kepuasan pasien di bagian pendaftaran pasien. Dan melalui wawancara kepada pasien, peneliti mengetahui bahwa 2 dari 10 pasien yang diwawancarai mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan dimensi mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan (Dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui dimensi mutu pelayanan pendaftaran (Dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) di Puskesmas Polowijen
2. Mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen
3. Menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan pendaftaran (Dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Polowijen

## **1.4 Manfaat**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis puskesmas
2. Sebagai referensi dan sumber informasi untuk melengkapi bahan perpustakaan serta bahan bacaan yang bermanfaat bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien
3. Informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai keterkaitan antara hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Bagi Puskesmas Polowijen sebagai saran atau tolak ukur mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Polowijen.

3. Bagi pihak lain sebagai tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menganalisis masalah serupa.