

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tolak ukur utama dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi serta kebutuhan mereka Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun, (2022). Pelayanan Kesehatan yang bermutu harus berpusat pada individu dengan menghormati preferensi, kebutuhan, dan nilai pasien, sekaligus menjamin agar intervensi kesehatan mampu responsive terhadap pengalaman mereka. WHO juga menekankan bahwa pelayanan yang berpusat pada individu berarti system Kesehatan harus melihat pasien, keluarga, dan masyarakat sebagai bagian yang aktif dan penting dalam proses pelayanan, bukan hanya sebagai penerima layanan (WHO, 2016)

Upaya untuk menilai kepuasan pasien secara terukur, penelitian ini menggunakan patient satisfaction questionnaire (PSQ) yang pertama kali dikembangkan oleh Ware et al., (1983). Instrumen ini menilai beberapa aspek utama pelayanan, termasuk kepuasan terhadap tenaga kesehatan, fasilitas, komunikasi, dan kualitas teknis pelayanan melalui skala likert sehingga hasilnya dapat dianalisis secara kuantitatif. Sejumlah studi menunjukkan bahwa patient satisfaction questionnaire (PSQ) memiliki tingkat reliabilitas dan validitas yang kuat sebagai alat ukur, dengan nilai rata-rata *Cronbach's alpha* dilaporkan berada di atas 0,80 yang menandakan ketepatan serta keandalan ukur yang tinggi Imaninda & Azwar, (2018)

Kajian internasional mengindikasikan bahwa persepsi kepuasan pasien ditentukan oleh beragam determinan layanan kesehatan Ferreira et al., (2023) yang meriview 157 publikasi internasional selama 2000-20017, menunjukkan bahwa karakteristik tenaga kesehatan 21%, waktu tunggu 39%, kualitas perawatan medis 27%, serta komunikasi dengan pasien 20% merupakan faktor yang paling sering dikaji dalam penelitian global.

Tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, meskipun masalah seperti keterbatasan fasilitas, ketimpangan distribusi tenaga kesehatan, dan

waktu tunggu yang panjang masih menjadi tantangan. Laporan kinerja kementerian kesehatan tahun 2023 mencatat mengenai tingkat pemenuhan ekspektasi pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan rujukan mencapai 98,39% sebagai indikasi bahwa hampir seluruh pengguna jasa kesehatan mengapresiasi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun (2023). Capaian ini konsisten dengan hasil penelitian Ahmadi et al., (2025) melaporkan tingkat kepuasan sebesar 86,7% mencatat apresiasi positif pasien terhadap kehandalan tenaga kesehatan, 84% puas terhadap fasilitas daya tanggap petugas kesehatan, dan 81.3% puas terhadap bukti fisik.

Hasil penelitian tercatat bahwa mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit kawasan Jawa Barat memperoleh penilaian kepuasan pengguna pada tingkat lumayan baik, namun belum mencapai target standar nasional. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan berperan sebagai variabel evaluasi mutlak yang mengukur tingkat kerapian sinkronisasi antara ekspektasi dan realisasi layanan. Berpedoman pada regulasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan terbitan Kementerian Kesehatan RI, target kepuasan pasien adalah sebesar 90%. Namun, penelitian di RSUD 45 Kuningan pada periode 2023 mencatat angka kepuasan penerima layanan sebesar 77,79%, sehingga masih terdapat kesenjangan antara capaian pelayanan dan standar yang ditetapkan, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Apriani et al., (2023).

Penelitian di Kabupaten Tasikmalaya juga menunjukkan adanya tantangan dalam penyediaan layanan kesehatan. Salah satunya penelitian di puskesmas Puspahiang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan disana masih menghadapi tantangan termasuk keterlambatan petugas, sikap petugas, dan kendala layanan yang berdampak terhadap persepsi kepuasan masyarakat. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 85,7% terhadap kepuasan masyarakat, dengan variabel tangibles dan reliability menjadi faktor yang berpengaruh signifikan, sedangkan *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak menunjukkan pengaruh yang berarti (Widodo, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pada studi pendahuluan,

diketahui bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait pelayanan di Puskesmas. Petugas menyampaikan bahwa pernah terjadi komplain mengenai kesalahan data identitas pasien, seperti nama yang tidak tercatat dengan lengkap. Pasien juga mengungkapkan ketidakpuasan terhadap Pasien juga mengungkapkan adanya kurangnya kesantunan sikap staf dalam melayani pasien Selain itu, muncul keluhan mengenai ketidakkonsistenan informasi antar petugas, misalnya perbedaan penyampaian jadwal layanan seperti pemeriksaan USG, di mana satu petugas menyatakan layanan tersedia sedangkan petugas lain menyampaikan bahwa layanan sedang libur. Hasil wawancara, petugas menyebutkan bahwa keluhan terkait waktu tunggu pelayanan memang jarang di sampaikan secara langsung. Namun, mereka mengakui bahwa beberapa pasien pernah menyampaikan komplain mengenai permasalahan ini, baik melalui penyampaian tatap muka maupun media digital/sosial kepada pihak manajemen puskesmas.

Hasil observasi tambahan melalui ulasan *google review* menunjukan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Pasien menilai petugas kurang profesional karena berbincang saat pemeriksaan berlangsung dan waktu tunggu yang terlalu lama. Ada pula keluhan mengenai sikap petugas yang dianggap tidak ramah serta kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Selain itu, ditemukan permasalahan lain seperti ketidaksesuaian data identitas pasien antara nama dan tempat tanggal lahir, serta gangguan jaringan yang sering menyebabkan antrean menjadi panjang. Kondisi ini biasanya diperburuk pada hari-hari tertentu ketika jumlah pasien meningkat, meskipun tidak semua keluhan disampaikan secara langsung oleh pasien.

Permasalahan-permasalahan yang ditemukan setelah melakukan studi pendahuluan menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar mutu pelayanan kesehatan. Menurut Grant & Ron, (1994) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kualitas administratif, interpersonal manner, komunikasi, konsistensi pelayanan, waktu tunggu, serta kenyamanan fasilitas. Keluhan keluhan yang muncul di puskesmas tersebut menunjukkan bahwa beberapa aspek tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Ketidakpuasan pasien yang dibiarkan berlarut dapat

berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat, berkurangnya pemanfaatan fasilitas kesehatan, serta penurunan mutu layanan secara keseluruhan.

Mencermati berbagai persoalan tersebut, penulis terdorong untuk melangsungkan studi yang bertajuk “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Petugas Pendaftaran dengan Metode Patient Satisfaction di Puskesmas Sukarame” yang diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pasien serta menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan dengan metode *Patient Satisfaction* di Puskesmas Sukarame Kabupaten Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan petugas di unit rawat jalan Puskesmas Sukarame berdasarkan dimensi kepuasan pasien menurut Ware et al. (1983).
2. Tujuan Khusus:
 - a. Mengetahui prosedur pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Sukarame;
 - b. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *interpersonal manner*;
 - c. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap *technical quality of care*;
 - d. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap *accessibility and convenience*;
 - e. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap *financial aspects*;
 - f. Menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap *outcome of care*.

D. Manfaat

Penelitian yang dilakukan ini harapannya dapat berguna bagi pihak praktisi dan teoritis. Manfaat dari penelitian ini Adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Terhadap institusi pendidikan terutama Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, memberikan kontribusi literatur serta acuan akademis guna memperkaya khazanah keilmuan di bidang manajemen rekam dan informasi kesehatan;
- b. Terhadap mahasiswa rekam medis mampu memberikan pemahaman komprehensif yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti pembelajar dalam mengembangkan studi-studi selanjutnya;
- c. Terhadap penulis mampu Memperdalam pemahaman praktis dan analitis peneliti sebagai bekal dasar dalam penyusunan karya ilmiah di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Menyediakan masukan konstruktif bagi pimpinan dan pengelola Puskesmas Sukarame dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Menyajikan informasi aplikatif bagi praktisi kesehatan, khususnya profesi perekam medis, dalam meningkatkan profesionalisme dan standar mutu kerja.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Peneliian	Persamaan	Perbedaan
(Imaninda & Azwar, 2018)	Modifikasi	Sama-sama	Penelitian ini
	Patient	menggunakan	fokus pada
	<i>Satisfaction</i>	teori kepuasan	modifikasi dan
	<i>Questionnaire</i>	pasien Ware et al	validasi instrumen
	<i>Short Form</i>	sebagai dasar	PSQ-18, bukan
	(PSQ-18) ke	instrumen, sama-	analisis tingkat
	dalam bahasa	sama	kepuasan pasien.
	Indonesia	menggunakan	Selain itu, sasaran
		pendekatan	penelitian
		kuatitatif dalam	sebelumnya

Nama Peneliti	Judul Peneliian	Persamaan	Perbedaan
(Agustina et al., 2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia	pengolahan data, sama-sama membahas aspek mutu pelayanan kesehatan melalui persepsi pasien	merupakan pasien rawat inap, sedangkan studi ini menyasar pelayanan rawat jalan.
		Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama dilakukan pada lingkungan Puskesmas serta meneliti hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien	Perbedaannya terletak pada lokasi dan karakteristik responden. Penelitian terdahulu dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit dengan populasi khusus yaitu pasien peserta JKN, sedangkan penelitian ini difokuskan dengan pelayanan di Puskesmasn dengan konteks pelayanan primer yang berbeda dari rumah sakit
(Putri et al., 2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap	Penelitian ini memiliki keasamaan, yaitu	Perbedaannya terletak pada lokasi dan

Nama Peneliti	Judul Peneliian	Persamaan	Perbedaan
	Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda	sama-sama menelaah hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan indikator mutu sebagai variabel pengukuran utama	karakteristik responden. Penelitian terdahulu dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit.