

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang di dapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas.¹ Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat. Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang di dapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas.²

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. mereka memiliki tanggung jawab yang sama dengan institusi kesehatan lainnya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Peran ini dipengaruhi oleh perubahan pola penyakit, perubahan dalam demografi, kemajuan dalam teknologi dan ilmu pengetahuan, dan perubahan dalam gaya hidup masyarakat. Selain itu, pendapat para ahli menekankan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan.

Mutu didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap puskesmas.³ Zeithaml, dkk. menjelaskan terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (buktiafisik).³ Misi kepuasan bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara perilaku kerja yang diharapkan dan yang terjadi secara nyata. Apabila pelaksanaan pekerjaan melebihi harapan, konsumen akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi; sebaliknya, apabila pelaksanaan pekerjaan berada di bawah harapan, konsumen akan merasa dikhianati. Namun, ketika pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan harapan, konsumen cenderung merasa puas⁴. Terdapat lima dimensi efisiensi puskesmas yang relevan bagi masyarakat, serta dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di puskesmas. Dimensi-dimensi tersebut mencakup bukti fisik, tuntutan, tanggung jawab, kepastian, dan perawatan. Dimensi-dimensi ini juga berperan penting dalam memastikan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada pasien sejalan dengan kesadaran diri dan kesejahteraan mereka⁵. Oleh karena itu Puskesmas harus mempertimbangkan penerapan dimensi kualitas dalam penyampaian layanan kepada masyarakat, selain berusaha menciptakan sistem layanan kesehatan yang optimal.

Iraida Irviana dan Setya Haksama mengidentifikasi delapan dimensi multidimensional. Kedelapan dimensi kualitas tersebut meliputi hubungan antar manusia (*Interpersonal Relationship*), kompetensi teknis (*Technical Competence*), keterjangkauan akses (*Access to Services*), keamanan layanan kesehatan (*Safety*), efektivitas (*Effectiveness*), efisiensi (*Efficiency*), kesinambungan layanan (*Continuity*), dan kenyamanan (*Amenities*)⁶. Dalam hal pasien tidak merasa puas, masing-masing dimensi dapat dianalisis. Apabila dimensi kualitas tidak terpenuhi, standar kesehatan pun dapat dievaluasi guna menemukan solusi yang tepat. Kerangka pelayanan kesehatan yang dihasilkan

dari dimensi-dimensi ini digunakan untuk menyelidiki berbagai masalah terkait mutu kesehatan dan untuk mencari pemecahan yang diperlukan dalam mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui kuesioner tentang lima dimensi mutu pelayanan terhadap 15 orang pasien Puskesmas Leyangan dengan menggunakan sejumlah item pertanyaan didapatkan hasil: 1) terkait dengan dimensi Responsiveness, sebanyak 10 (67%) pasien menyatakan bahwa petugas kurang tanggap saat melayani pasien sedangkan selebihnya menyatakan cukup tanggap. 2) terkait dengan dimensi Reliability, sebanyak 12 pasien (80%) menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan terlalu lama sedangkan selebihnya menyatakan bahwa waktu pelayanan cukup cepat. 3) terkait tentang dimensi Assurance, sebanyak 11 pasien (73%) menyatakan bahwa petugas kurang dapat menanggapi setiap pertanyaan dari pasien, sedangkan selebihnya menyatakan cukup dapat menanggapi pertanyaan pasien. 4) terkait dengan dimensi Empaty, sebanyak 10 pasien (67%) menyatakan bahwa petugas terkesan acuh terhadap pasien sedangkan selebihnya menyatakan petugas cukup peduli dengan pasien. 5) terkait dengan dimensi Tangible, sebanyak 12 pasien (80%) menyatakan bahwa fasilitas berupa tempat parkir yang disediakan Puskesmas Leyangan terlalu sempit³.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tingkat kepuasan pasien rawat jalan dapat dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai dimensi mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Beber Jawa Kabupaten Cirebon Tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah “Bagaimanakah mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui mutu pelayanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Reliability*
- b. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Assurance*
- c. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Tangible*
- d. Mendeskripsikan mutu pelayanan pada rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Empathy*
- e. Mendeskripsikan mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon ditinjau dari dimensi *Responsiveness*

D. Manfaat Penelitian

Penulisan ini di harapkan memberikan kegunaan yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya dalam proses pembelajaran dan peningkatan pengetahuan mengenai rekam medis, khususnya terkait dengan dimensi kualitas pelayanan rawat jalan, sebagai bahan acuan bagi penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dipakai misalnya bahan input dan evaluasi untuk pihak puskesmas mengenai mutu layanan rawat jalan di Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diinginkan mampu dipakai oleh lembaga pendidikan misalnya bahan ajar dan referensi bagi kelompok yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Beber Kabupaten Cirebon

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diinginkan memperbanyak pengalaman, ilmu serta pemahaman untuk peneliti dalam penerapan ilmu rekam medis khususnya dalam mengetahui dimensi mutu layanan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
Yusra	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Y	Deskriptif korelatif dengan desain cross sectional	Kepuasan Pasien	Variabel yang diteliti, lahan dan waktu penelitian
Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng,A. Joy M. Rattu	HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO	penelitian analitik dengan rancangan cross sectional study	Kepuasan pasien	Variabel yang diteliti, lahan dan waktu penelitian
Tsalisatul Maulida	Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif	pasien	Variabel yang diteliti, lahan dan waktu penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
		dengan metode fenomenologi.		
Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti	ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018	Deskriptif analitik dengan desain cross sectional	Kepuasan pasien	Variabel yang diteliti, lahan dan waktu penelitian
Kadek Dian Purwata, M. Arief Wijaksono, Tuti Alawiyah	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit	Penelitian ini menggunakan pendekatan study literature review dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti	Kepuasan pasien	Variabel yang diteliti, lahan dan waktu penelitian