

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kepuasan didasarkan pada perbandingan antara harapan pasien dan pengalaman nyata yang mereka alami selama proses pelayanan. Ketika terjadi ketidaksesuaian, hal ini menjadi sinyal bagi penyedia layanan untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya (Maweikere *et al.*, 2021). Kesan pertama yang didapatkan pasien saat berobat di Puskesmas akan sangat berpengaruh terhadap kepuasannya. Untuk memastikan bahwa pasien merasa bahagia dan memiliki kepercayaan terhadap kualitas layanan, pusat kesehatan masyarakat harus bekerja keras untuk memberikan layanan yang luar biasa sejak pasien datang. (Sugito *et al.*, 2022).

Namun, pada kenyataannya, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari temuan dalam penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi adanya permasalahan serius terkait kualitas pelayanan. Studi yang dilakukan di Puskesmas Periuk Jaya, Kota Tangerang (Faridah *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa tidak puas terhadap sikap petugas kesehatan yang dinilai kurang ramah dan tidak komunikatif. Dari 205 responden, sekitar 6,8% menilai pelayanan yang diberikan berada dalam kategori “kurang”, sementara hanya 28,4% yang menilai pelayanan tersebut “sangat baik”.

Fenomena yang sama juga ditemukan dalam studi di Puskesmas se-Kota Kendari (Azis *et al.*, 2023), yang mengungkapkan bahwa mutu pelayanan kesehatan masih belum mencapai tingkat yang ideal. Beberapa kendala yang sering dikeluhkan pasien mencakup keterbatasan sarana prasarana, proses pelayanan yang kurang efisien,

serta interaksi petugas kesehatan yang dinilai kurang bersifat humanis. Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat.

Sebagai indikator utama keberhasilan layanan kesehatan, kepuasan pasien memegang peranan penting dalam menjaga relevansi Puskesmas sebagai institusi pelayanan masyarakat. Meningkatkan kepuasan pasien bukan hanya untuk memenuhi apa yang mereka harapkan, tapi juga untuk menjamin pelayanan yang baik dan terus berjalan dengan konsisten. Untuk itu, strategi peningkatan kepuasan pasien harus dijalankan secara nyata dan terus-menerus guna memberikan manfaat terbaik bagi masyarakat. (Engkus, 2019).

Kondisi di atas mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan kesehatan telah berlangsung, masih terdapat celah antara harapan pasien dan pelayanan yang benar-benar dirasakan, terutama terkait kualitas tenaga kesehatan dan kurangnya pendekatan yang berfokus pada kebutuhan pasien. Sementara itu, kepuasan pasien sangat ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, baik dari sisi ketepatan, keandalan, perhatian yang diberikan oleh petugas, maupun kenyamanan sarana yang tersedia.

Hasil studi awal pada Juni 2024 menunjukkan bahwa tiga orang pasien merasa layanan kesehatan di puskesmas Tajinan belum memuaskan. Ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah hal, di antaranya layanan yang tidak sesuai jadwal, kurangnya keramahan dari petugas, dan waktu tunggu yang cukup lama. Sementara itu, dua pasien lainnya merasa cukup puas karena fasilitas yang tersedia sudah memadai dan kondisi lingkungan puskesmas bersih.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pasien, diperlukan penelitian yang lebih mendalam dan kontekstual di berbagai wilayah,

termasuk di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, sebagai dasar pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat primer.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian yang dapat diajukan adalah “Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan, Kabupaten Malang?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Studi ini turut memperkaya pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan dengan menelusuri kaitan antara kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Mendukung Puskesmas Tajinan untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih berkualitas dan memuaskan bagi pasien.

b. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang berfokus pada kepuasan pasien, sekaligus memperdalam pemahaman mengenai pentingnya pelayanan yang menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil telaah literatur, peneliti menemukan sejumlah studi yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini.

1. Studi “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Juai Kabupaten Balangan” oleh (Ridwan *et al.*, 2025) menggunakan metodologi kualitatif. Sebanyak 13 responden dimasukkan dalam sampel, yang diperoleh menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah dapat dikatakan cukup baik. Dalam penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian

yang akan dilakukan yang juga berfokus pada topik kepuasan pasien, perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metodologi kuantitatif dan metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Perbedaan utama terletak pada fokus tujuan penelitiannya, di mana penelitian sebelumnya hanya mengevaluasi kualitas pelayanan saja, sementara penelitian yang akan dilakukan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Santika *et al.*, 2024) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kenyamanan Pasien terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan UPTD Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan”, digunakan metode kuantitatif. Responden dipilih menggunakan *quota sampling*. Hasil analisis data mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,558 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Dalam penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan yang juga berfokus pada topik kepuasan pasien di Puskesmas, perbedaannya terletak pada metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Kemudian, penelitian sebelumnya menyoroti kenyamanan sebagai faktor kepuasan, sementara penelitian yang akan dilakukan fokus pada kualitas pelayanan dan pengalaman langsung pasien di Puskesmas Tajinan, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mendalam.
3. Studi oleh (Sarata *et al.*, 2023) berjudul “Hubungan Antara Kualitas Layanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum Puskesmas Kapan, Kecamatan Mollo Utara, Kabupaten Timor Tengah Selatan”.

Pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross-sectional* dan desain survei analitis diterapkan. Prosedur pengambilan sampel dengan *simple random sampling* digunakan untuk memilih total 94 responden. Berdasarkan lima dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* temuan penelitian menunjukkan adanya korelasi antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan yang juga berfokus pada kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas, perbedaannya terletak pada lokasi yaitu di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang, dan pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Penelitian sebelumnya juga berfokus secara khusus di unit poliklinik umum. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan secara menyeluruh serta melibatkan cakupan pasien yang lebih luas.

4. Penelitian "Hubungan antara Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas" oleh (Lahaji *et al.*, 2020) menggunakan desain *cross-sectional* dan survei analitis untuk menerapkan teknik kuantitatif. Menggunakan teknik *purposive sampling*, 122 peserta berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Temuan penelitian menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotabangun, Kotamobagu, dan kualitas layanan, yaitu dalam aspek jaminan, responsivitas, empati, bukti fisik, dan keandalan. Nilai p-value yang ditemukan berada pada kisaran 0,000 hingga 0,035, menandakan adanya pengaruh nyata antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap kelima dimensi tersebut, yang berkaitan erat dengan kepuasan yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan yang juga menyoroti aspek kepuasan pasien,

perbedaannya terletak dari segi lokasi pelaksanaan yaitu di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang, dan metode penentuan sampelnya yaitu *accidental sampling*.

5. Studi oleh (Meilinawati & Fatmawati, 2023) mengenai "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II" menggunakan desain penelitian *cross sectional* dan metodologi kuantitatif. Metodologi pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*, dengan jumlah 91 responden. Hasil uji bivariat membuktikan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu p value 0,00 dan α 0,05 dimana $p < \alpha$ dikatakan memiliki hubungan. Nilai korelasi sebesar 0,757 termasuk dalam kategori "Hubungan Kuat". Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II. Dalam penelitian ini, dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan yang membahas kepuasan pasien di Puskesmas, perbedaannya terletak dari lokasi penelitian yang berbeda yaitu di Puskesmas Tajinan Kabupaten Malang dan metode penentuan sampelnya yaitu *accidental sampling*.