

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat (Jatmiko, 2013).

Banyaknya permasalahan tentang kurangnya kepuasan dari pelayanan petugas kesehatan, salah satunya dikarenakan *respon time* yang lama yang mana menyebabkan persepsi pasien menjadi buruk. Sering ditemui sejumlah fenomena dikarenakan agenda petugas kesehatan yang banyak, faktor internal maupun faktor eksternal menyebabkan petugas mengesampingkan *respon time* yang seharusnya tidak boleh lebih dari 60 menit, pasien harus menunggu lama untuk kehadiran petugas kesehatan tersebut mulai dari waktu tunggu yang dihabiskan di bagian administrasi sampai ke antrian pemeriksaanpun harus menunggu lagi. Sehingga hal tersebut menyebabkan *respon time* menjadi lebih panjang dan mempengaruhi keluhan yang negative seputar pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut (Indarto, 2010).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 Januari 2020 di Poli Rawat Jalan Puskesmas Karangploso Malang, dari 10 responden yang dilakukan pengambilan data. Diketahui bahwa 7 responden (70%) mengatakan waktu tunggu yang dihabiskan dalam sekali pelayanan terlalu panjang, bekisar 60 menit lebih dan ketika sedang mendapatkan

pelayanan, pasien juga menilai bahwa petugas kesehatan kurang responsif dengan keluhan pasien sehingga pasien kurang puas dengan pelayanan di puskesmas tersebut. Dan 3 responden (30%) mengatakan waktu tunggu yang di habiskan dalam sekali pelayanan tidak lama dimana hanya bekisar kurang dari 60 menit, petugas responsif dengan keluhan pasien dan pasein merasa nyaman periksa di puskesmas tersebut sehingga menyebabkan kepuasan yang baik dari pasien terhadap pelayanan fasilitas kesehatan tersebut.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggng jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya, (satrianegara 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan diseluruh dunia. Menurut Undang - Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2013).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Depkes RI (2012) salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap atau yang disebut *Response Time*. Menteri kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umumnya tentang penanganan pasien yang harus ditangani paling lama 60 (enam puluh) menit mulai pasien datang mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2013).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Wijoyo, 2012).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Berdasarkan kondisi di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.
- b. Mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.
- c. Mengidentifikasi *respon time* petugas kesehatan di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.
- e. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang
- f. Menganalisis pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang
- g. Menganalisis pengaruh *respon time* terhadap kepuasan pasien rawat jalan geriatri di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu manajemen rumah sakit, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

b. Manfaat Bagi Profesi Manajemen Administrasi Puskesmas

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu manajemen pelayanan rumah sakit tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangploso Kabupaten Malang.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, perepsi dan *respon time* di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang”.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Penelitian Sebelumnya	Perbedaan penelitian
1	Yaseer Thariq Hayaza (2013) Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya dengan hasil tingkat kepuasan pelayanan kamar obat Puskesmas Surabaya Utara cukup puas dengan rata - rata -0,29, pelayanan kefarmasian kamar obat memperoleh presentase 86,23% (baik), apoteker memperoleh presentase 99,20% (baik), ditinjau dari 5 dimensi kepuasan diperoleh dimensi Responsiveness (ketanggapan) memperoleh skor terendah -0.56.	Perbedaan pada judul : Analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, perepsi dan <i>respon time</i> di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang Dengan metode deskriptif kuantitatif
2	Dede Subekti (2014) Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Penobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya dengan hasil persepsi pasien terhadap mutu pelayanan termasuk dalam kategori cukup. Adanya hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.	Perbedaan pada judul : Analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, perepsi dan <i>respon time</i> di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang Dengan metode deskriptif kuantitatif
3	Hafids Ardita (2016), dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012” dengan menggunakan metode penelitian deskritif kuantittatif, sampel berjumlah 64 responden untuk mengukur menggunakan kuesioner. Dari hasil kuesioner didapatkan hasil bahwa 64 responden masih berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol, sedangkan 36 responden menyatakan tidak ingin	Perbedaan pada judul : Analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, perepsi dan <i>respon time</i> di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang dengan metode deskriptif kuantitatif

	kembali berobat ke Puskesmas Poncol.	
4	Muhardi Febrinto (2012), dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta” dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sampel berjumlah 4 informan dengan hasil persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat, sarana dan sarana penunjang) termasuk kategori kurang baik.	Perbedaan pada judul : Analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan <i>respon time</i> di Puskesmas Karangpploso Kabupaten Malang dengan metode deskriptif kuantitatif