

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kualitas kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mencapai kesempurnaan manusia Indonesia. Pembangunan kesehatan bertujuan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Salah satu langkah konkret dalam upaya ini adalah pembangunan Puskesmas di seluruh Indonesia, sesuai dengan amanat UndangUndang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 (Basuki, 2022). Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan peningkatan dan penyebaran layanan kesehatan yang merata, sehingga akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau dapat ditingkatkan (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat dasar di Indonesia dilakukan melalui Puskesmas, yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama. Puskesmas memiliki fokus utama pada upaya promosi dan pencegahan untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal di wilayahnya (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019). Pelayanan kesehatan itu sendiri merupakan serangkaian upaya

yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk menjaga, meningkatkan kesehatan, mencegah serta



menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, kualitas pelayanan kepada masyarakat harus terjaga dengan optimal. Salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pengguna layanan, yakni pasien yang menerima pelayanan tersebut (Effendi, 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Sebaliknya jika harapan tidak terpenuhi berarti kualitas pelayanan tidak sesuai harapan (Ningsih et al 2023). Tingkat kepuasan pasien sangat penting karena berhubungan erat dengan kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut, sehingga dapat dijadikan indikator kualitas pelayanan Kesehatan (Effendi, 2020). Untuk mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas jasa atau pelayanan, digunakan skala *service quality*, skala ini mencakup lima dimensi utama yaitu, daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) (Lestari, 2023).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan nasional telah ditetapkan di atas 95% (Kemenkes RI, 2016). Jika tingkat kepuasan pasien



dalam suatu layanan kesehatan berada di bawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, dan pelayanan kepada pasien dianggap kurang memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Beberapa studi telah mengungkapkan hasil tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut data dari WHO (Organisasi Kesehatan Dunia) tahun 2020, di Turki, 78,2% pasien menyatakan kepuasan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Di Kenya, penelitian yang dilakukan oleh Ndambuki pada tahun 2013 mencatat tingkat kepuasan pasien sebesar 40,4% di Bhaktapur, India, sementara penelitian oleh Twayana mencatat tingkat kepuasan sebesar 34,4%. Di Indonesia, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rata-rata terhadap layanan kesehatan sebesar 72,58% dengan rincian 72,09% pada bidang reliabilitas layanan, 72,89% terhadap empati yang diberikan dalam pelayanan. (Nababan et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Alim et al. (2023) di RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu jaminan, jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara dimensi empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Menurunnya jumlah pasien yang berkunjung ke suatu fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti menurunnya kualitas



pelayanan dan kualitas infrastruktur yang disediakan oleh fasilitas kesehatan tersebut. Di sisi lain, faktor eksternal seperti pesaing yang menawarkan layanan medis lebih baik juga ikut berperan. Mutu pelayanan kesehatan pada umumnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh institusi kesehatan kepada pasien dan dapat dinilai dari tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Lilik & Budiono, 2021).

Kualitas dianggap sebagai faktor utama dalam membedakan dan memberikan keunggulan layanan, serta sebagai sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan yang diterima memenuhi harapan pasien; jika sesuai, kualitas dianggap baik, sementara jika lebih buruk, kualitas dianggap buruk (Kokasih & Paramartam, 2020). Berdasarkan hasil penelitian Rahma et al., 2023 dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Boja 1 Kabupaten Semarang” bahwa hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) 67%, kehandalan (*reliability*) 100%, ketanggapan (*responsiveness*) 53%, bukti fisik (*tangible*) 73%, jaminan (*assurance*) 50%, dan kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan 60%. Menyimpulkan bahwa hal ini dapat dipengaruhi dengan umur responden yang mayoritas berumur 17-26 tahun dimana umur tersebut merupakan umur produktif dan lebih dinilai



mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan diterimanya.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pasien, merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Melalui pengukuran kualitas jasa layanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien di puskesmas dapat diketahui faktor-faktor, baik yang menjadi kekuatan maupun kelemahan secara internal, sehingga dalam rencana kegiatan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu oleh pemangku kebijakan (stakeholders) guna memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat (Anwary, 2020).

Berdasarkan data dari Puskesmas Bantimurung mengenai persentase kepuasan pasien didapatkan 89% yang dimana belum mencapai standar keberhasilan kepuasan pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti sebagai pengambilan data awal seperti dilakukannya wawancara kepada 5 pasien yang datang berobat yang dimana 3 dari 5 responden mengatakan masih ada kekurangan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas tersebut diantaranya memakan waktu yang lama saat ingin melakukan pemeriksaan ini termasuk daya tanggap (*responsiveness*), beberapa petugas kesehatan masih ada yang dianggap kurang ramah saat melayani pasien hal ini termasuk ke dalam



jaminan (*assurance*), dan masih kurangnya kursi yang disediakan untuk tempat menunggu sehingga terkadang ada pasien yang berdiri ini termasuk dalam bukti fisik (*tangible*), dan beberapa orang mengatakan pelayanan sudah memenuhi kriteria pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh UPTD Puskesmas Bantimurung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi “ Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bantimurung.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien di UPTD Puskesmas Bantimurung.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Bantimurung.



- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) di UPTD Puskesmas Bantimurung.

D. Kesesuaian Penelitian dengan Roadmap Prodi

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Bantimurung ” mengacu pada roadmap prodi SI Keperawatan domain tiga yaitu Peningkatan kualitas pelayanan dan pendidikan keperawatan yang unggul, dimana hal ini adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di tingkat puskesmas, dimana peneliti akan melakukan penilaian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di tingkat puskesmas sehingga dari hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di tingkat puskesmas.

E. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Bantimurung Kabupaten Maros.

2. Manfaat Praktis



- a. Bagi Institusi Pendidikan, hasil penelitian ini harapannya dapat berkontribusi pada pengayaan literature dan perkembangan wawasan bagi institusi Pendidikan keperawatan maupun peserta didik, terutama dalam konteks kualitas layanan, yang nantinya bisa dieksplorasi lebih lanjut.
- b. Bagi Puskesmas, diharapkan agar penelitian ini bisa memberikan saran kepada manajemen puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih baik.
- c. Bagi Peneliti, tujuannya agar penelitian ini bisa menjadi tambahan pengetahuan serta mempelajari berbagai masalah yang terkait dengan kualitas layanan di Puskesmas.

F. Urgensi Penelitian

Urgensi Penelitian ini adalah untuk memahami hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat puskesmas. Melalui penelitian ini, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta strategi atau tindakan yang dapat diterapkan untuk memaksimalkan kontribusi mereka. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik, sehingga kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas dapat dioptimalkan dalam mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan secara menyeluruh.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu dalam usaha- usaha kesehatan pokok (Nurbaety & Rizki, 2021). Puskesmas adalah tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan layanan kesehatan perorangan tingkat pertama. Puskesmas menekankan pada upaya promotif dan preventif agar dapat mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayahnya. (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Fasilitas Pelayanan kesehatan adalah tempat yang berfungsi untuk menyelenggarakan berbagai layanan kesehatan, termasuk yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang diadakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat. Salah satu contoh dari fasilitas ini adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat serta layanan kesehatan individu tingkat pertama. Puskesmas memiliki fokus utama pada upaya promotif dan preventif di daerah kerjanya, sesuai dengan (Permenkes RI



No. 43 Tahun 2019).

2. Wilayah Kerja

Secara umum, standar wilayah kerja Puskesmas ditetapkan mencakup satu kecamatan. Namun, jika dalam suatu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah akan dibagi di antara Puskesmas-Puskesmas tersebut, dengan mempertimbangkan kesatuan wilayah seperti desa/kelurahan atau RW. Setiap Puskesmas kemudian bertanggung jawab langsung kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota terkait operasionalnya (Depkes RI, 2006).

3. Tujuan, Tugas dan Fungsi Puskesmas

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh puskesmas bertujuan untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan nasional. Fokus utamanya adalah meningkatkan kesadaran, motivasi, dan kemampuan masyarakat dalam menjalani gaya hidup sehat di daerah yang dilayani oleh puskesmas, dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Idris, 2018).

Salah satu tanggung jawab puskesmas adalah menerapkan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di daerah kerjanya, dengan tujuan membantu mewujudkan kecamatan yang sehat (Idris, 2018). Dalam menjalankan tugas ini, puskesmas menyelenggarakan fungsi-fungsinya, salah satunya:



a. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Masyarakat (UKM), yang bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Kegiatan di UKM ini meliputi promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, seperti penyuluhan kesehatan dan aktivitas lain yang berhubungan dengan upaya menjaga kesehatan serta mencegah penyakit. Upaya ini mengharuskan inovasi dalam inisiatif kesehatan masyarakat serta perluasan dan peningkatan layanan sesuai dengan prioritas masalah kesehatan, karakteristik wilayah kerja, dan sumber daya yang tersedia di setiap puskesmas.

- 1) Promosi kesehatan,
- 2) Pemberantasan penyakit,
- 3) Penyehatan lingkungan,
- 4) Perbaikan gizi,
- 5) Peningkatan kesehatan keluarga,
- 6) Keluarga berencana,
- 7) Kesehatan jiwa masyarakat serta berbagai program masyarakat lainnya.

b. Penyelenggaraan Unit Kesehatan Perorangan (UKP), Pelayanan UKP ditujukan kepada individu, berbeda dengan UKM. Tujuan utamanya adalah penyembuhan penyakit dan memperbaiki kesehatan individu. Dalam tingkat pertama, upaya kesehatan perseorangan dilakukan dalam bentuk:



- 1) Rawat jalan
- 2) Pelayanan gawat darurat
- 3) Pelayanan satu hari (one day care)
- 4) Home care
- 5) Rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan

B. Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas adalah tingkat kebaikan atau keburukan, serta taraf atau derajat sesuatu. Ini adalah kondisi yang dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan (Angka, 2021). Definisi konvensional dari kualitas biasanya mencakup karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan lain sebagainya. Di sisi lain, dalam definisi strategis, kualitas dijelaskan sebagai kemampuan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Anim & Indiani, 2020).

Budhiarta & Muttaqin (2019) menyatakan bahwa meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, terdapat berbagai definisi yang mengarah pada elemen-elemen yang sama. Beberapa elemen tersebut meliputi:

1. Kualitas mencakup memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan.



2. Kualitas memiliki sifat dinamis, artinya apa yang dianggap berkualitas baik hari ini belum tentu akan dianggap berkualitas sama di masa mendatang.
3. Kualitas tidak tetap dan dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, konsep kualitas tidak hanya terbatas pada pemenuhan ekspektasi pelanggan saat ini, tetapi juga melibatkan perubahan dalam persepsi tentang kualitas dari waktu ke waktu serta potensi untuk terus meningkatkan kualitas tersebut.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Anim & Indiani, 2020). Secara umum, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa penyampaian layanan tersebut sejalan dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis dari layanan yang diberikan, tetapi juga melibatkan bagaimana interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan berlangsung secara menyeluruh. Hal ini mencakup responsivitas, keramahan, kemudahan akses, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan komunikasi yang efektif antara kedua belah pihak. (Ari & Hanum, 2021)

Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian aktivitas yang berlangsung secara teratur dan berkelanjutan meliputi seluruh kehidupan organisasi. Proses ini berfokus pada memenuhi kebutuhan antara



penerima dan pemberi pelayanan. Definisi pelayanan merujuk pada kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Setiani et al., 2021)

Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Darah, 2022).

Menurut Sofiana et al., 2020 pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun, masyarakat.

Kebutuhan manusia akan selalu berkembang oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus mengikuti agar dapat melampaui harapan dalam hal ini pelanggan atau pengguna jasa (Sofiana et al, 2020). Pelayanan kesehatan mencakup semua upaya, baik langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menangani masalah kesehatannya. Ini juga merujuk pada fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan akses kepada masyarakat yang memerlukan layanan kesehatan. Fasilitas ini mencakup empat unsur pelayanan utama yaitu pencegahan, promosi, pengobatan, dan representasi. Pusat pelayanan kesehatan



terdepan di tingkat kelurahan yang mewakili keempat aspek pelayanan kesehatan tersebut adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) (Gurning, 2018).

2. Syarat-Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Dalam Mandasari 2020, pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi syarat-syarat berikut :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan kesehatan harus tersedia secara luas di masyarakat dan harus dapat diakses secara berkelanjutan. Ini berarti semua jenis layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus mudah ditemukan.

2. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan yang baik harus dapat diterima oleh masyarakat dan memiliki biaya yang wajar. Artinya, pelayanan tersebut tidak boleh bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan yang baik harus mudah dicapai oleh masyarakat, terutama dari segi lokasi. Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan tanpa adanya hambatan geografis atau administratif yang berarti.

4. Mudah dijangkau

Syarat esensial keempat untuk pelayanan kesehatan yang baik adalah aksesibilitas yang mudah bagi masyarakat, khususnya dalam hal biaya. Hal



ini berarti bahwa layanan kesehatan harus terjangkau secara finansial oleh semua kalangan masyarakat.

5. Kualitas

Kualitas merupakan syarat penting dalam pelayanan kesehatan yang baik. Mutu dalam konteks ini merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan, yang mampu memuaskan pengguna layanan dan sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Anjula (2020), terdapat tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan:

- a. Kualitas interaksi (*interaction quality*): melibatkan kontak yang terjadi dalam proses penyampaian jasa antara penyedia jasa dan konsumen. Dimensi ini dianggap kunci dalam penilaian konsumen terhadap kualitas layanan.
- b. Kualitas hasil (*outcome quality*): merupakan evaluasi konsumen terhadap hasil dari layanan jasa yang diterima, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan.
- c. Kualitas lingkungan (*environment quality*): berkaitan dengan sejauh mana fitur fisik dari proses penyampaian layanan memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.



C. Kepuasan

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah indikator untuk mengevaluasi tingkat kebutuhan, keinginan, dan harapan yang dapat memengaruhi kemungkinan pembelian ulang atau loyalitas konsumen terhadap perusahaan yang memenuhi kebutuhan mereka, baik itu pangan maupun kebutuhan sehari-hari. Perusahaan menerapkan berbagai cara atau strategi untuk menciptakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Kepuasan tersebut dapat mendorong loyalitas dan kesetiaan konsumen dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada setiap konsumen (Millah, 2020).

Menurut (Indrasari 2019), seorang pakar di bidang pemasaran dan kepuasan pelanggan, menyatakan bahwa secara umum terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, yaitu:

1. Kualitas produk : Pelanggan akan merasa puas jika mereka menilai bahwa produk yang digunakan memiliki kualitas yang baik.
2. Kualitas pelayanan : Pelanggan akan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.
3. Emosional : Pelanggan akan merasa bangga dan percaya diri jika produk yang mereka gunakan membuat orang lain terkesan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
4. Harga : Produk dengan kualitas yang sama namun ditawarkan dengan harga lebih rendah memberikan nilai yang lebih tinggi bagi pelanggan.



5. Biaya : Pelanggan cenderung merasa puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk mendapatkan suatu produk.

2. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat bervariasi dalam hasilnya karena terkait dengan harapan atau persepsi masing-masing individu. Tingkat kepuasan akan dianggap terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau memenuhi harapan yang dimiliki oleh pasien. (Marzuq & Andriani, 2022).

Kepuasan biasanya digunakan sebagai dasar untuk menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan dengan minat untuk menggunakan kembali layanan yang telah diterima. Terwujudnya kualitas pelayanan tentu saja akan menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat mereka untuk menggunakan kembali layanan yang sama, terutama jika konsumen merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima sama atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan. Perilaku mengulang penggunaan layanan tersebut mencerminkan respons yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, dan pengetahuan tentang bagaimana memanfaatkan situasi tertentu untuk mencapai tujuan mereka. (Jalias & Idris, 2020).

3. Dimesi Kepuasan

Service Quality (ServQual) adalah metode untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang



mereka terima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut (Irawan et al., 2020). Jika layanan yang diterima melebihi harapan, maka layanan dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas, dan jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut dianggap memuaskan.

Pelayanan yang diberikan seharusnya sesuai dengan harapan pelanggan, yang dapat dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, serta komunikasi eksternal seperti iklan dan promosi lainnya.

Terdapat 5 dimensi pengukuran kualitas mutu layanan dari servqual, sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti fisik), mencakup berbagai aspek yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan, seperti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, dan petugas pelayanan (Parasuraman et al., 1994), beberapa hal penting dalam dimensi *tangible* meliputi: peralatan dan fasilitas yang tampak menarik, pekerja yang berpenampilan rapi dan profesional, serta unsur pendukung pelayanan yang terlihat baik (Parasuraman et al., 1988).
2. *Reliability* (Kehandalan), merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan, secara cepat, akurat, dan memuaskan. Dimensi ini mencakup dua hal utama, yaitu konsistensi dalam kinerja dan kemampuan untuk dapat



dipercaya (Parasuraman et al., 1994). Beberapa poin penting dalam dimensi Reliability antara lain: memberikan pelayanan sesuai janji, menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan, memberikan pelayanan dengan cepat, serta melaksanakan pelayanan tepat waktu seperti yang telah dijanjikan (Parasuraman et al., 1988).

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), dapat diartikan sebagai ketanggapan, merujuk pada kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan serta kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik. Ada empat poin utama dalam dimensi *Responsiveness*, yaitu: selalu memberikan informasi kepada pelanggan mengenai kapan pelayanan akan tersedia, memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, memiliki kemauan untuk membantu pelanggan, dan kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan (Parasuraman et al., 1988).
4. *Assurance* (Jaminan), diartikan sebagai jaminan, merujuk pada kompetensi yang dimiliki untuk memberikan rasa aman, bebas dari risiko, dan memastikan kepastian melalui pengetahuan, sikap, dan perilaku yang dapat membangun keyakinan serta kepercayaan pelanggan (Parasuraman et al., 1994). Ada empat poin penting dalam dimensi *Assurance*, yaitu: pekerja mampu menanamkan kepercayaan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, selalu menunjukkan sikap sopan santun, dan memiliki



pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

5. *Empathy* (Empati), dipahami sebagai kemampuan dan sikap untuk memberikan perhatian secara penuh, menunjukkan rasa peduli, berkomunikasi dengan baik, serta mudah dihubungi. Ada lima poin penilaian dalam dimensi empati, yaitu: memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, pekerja melayani pelanggan dengan penuh perhatian, pekerja mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sepenuh hati, pekerja memahami kebutuhan pelanggan, dan memiliki jam kerja yang sesuai (Parasuraman et al., 1988).

4. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Anjula, 2020), mengemukakan bahwa aspek-aspek yang membentuk kepuasan konsumen meliputi:

1. Kesesuaian Harapan

Mengacu pada sejauh mana kinerja produk atau layanan sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Termasuk di dalamnya:

- a. Produk yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan.
- b. Pelayanan dari karyawan yang sesuai atau melebihi harapan.
- c. Fasilitas penunjang yang sesuai atau melebihi harapan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Mencerminkan keinginan konsumen untuk kembali menggunakan produk atau layanan tertentu, yang dipengaruhi oleh:



- a. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- b. Nilai dan manfaat yang dirasakan setelah menggunakan produk atau layanan.
- c. Kepuasan terhadap fasilitas penunjang yang disediakan.

3. Kesiapan Merekomendasikan

Menggambarkan seberapa bersedia konsumen untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, termasuk karena:

- a. Pengalaman positif terkait dengan pelayanan yang memuaskan.
- b. Ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai.
- c. Manfaat atau nilai yang diperoleh setelah menggunakan produk atau layanan.

Dalam rangka memahami kepuasan konsumen, aspek-aspek ini menjadi krusial karena mereka mempengaruhi persepsi dan reaksi konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan.

5. Aspek – Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap layanan perawat berasal dari pengalaman mereka. Aspek pengalaman ini mencakup tindakan atau perlakuan yang diterima pasien dari perawat, baik yang sudah terjadi maupun yang sedang



berlangsung. Menurut Amin (2020), kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa aspek:

- a. Keistimewaan, yaitu sejauh mana pasien merasa diperlakukan dengan istimewa oleh perawat selama pelayanan.
- b. Kesesuaian, berkaitan dengan seberapa baik layanan perawat memenuhi harapan pasien, termasuk ketepatan waktu dan biaya.
- c. Konsistensi, terkait dengan seberapa stabilnya kualitas layanan yang diberikan di berbagai kesempatan.
- d. Estetika, yang berfokus pada tata letak dan keindahan ruangan sebagai bagian dari penilaian estetika.

Menurut Hasniar (2020), terdapat dua aspek kepuasan pasien, yaitu:

- a. Kepuasan yang berfokus pada penerapan standar dan kode etik profesi, mencakup hubungan antara perawat dan pasien, kenyamanan dalam pelayanan, kebebasan memilih, pengetahuan serta kompetensi teknis, efektivitas layanan, dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang berkaitan dengan pemenuhan semua persyaratan dalam pelayanan kesehatan, termasuk ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan.



D. Originalitas Penelitian

Tabel 1. Tinjauan Penelitian

No.	Judul Penelitian	Tujuan penelitian	Metode	Sampel	Hasil
1.	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang	Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang.	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan metode penelitian survei yang menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengambilan data menggunakan Teknik purposive sampling.	Responden yang berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 350, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 224 sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 126 responden.	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap jaminan (99,67%), berwujud (92,39%), kehandalan (91,67%), ketanggapan (90,21%), dan empati (85,35%). Sehingga rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang secara keseluruhan sebesar 91,85% dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat puas.



2.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022	Untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung tahun 2022.	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode observasi, survey dan wawancara	Responden yang berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 96 pasien rawat inap.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap yaitu 48 responden (50%) menyatakan puas dan 48 responden (50%) menyatakan tidak puas.
3.	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penerimaan Bantuan Iuran (PBI) DI Puskesmas Tubbi Taramanu	Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek bukti fisik (tangible). Dan untuk mengetahui hubungan anatara kepuasan pasien rawat jalan peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan	Penelitian deskriptif non alitik dengan pendekatan cross sectional.	Responden yang berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 76 responden.	Berdasarkan aspek nyata puas sebanyak 60 (78.9%) tidak puasa sebanyak 16 sama dengan (21.1%), Keandalan puas sebanyak 65 (85.5%) tidak puas 11 (14.5%) , Responsiveness puas 55 (72.4%) tidak puas 21 (27.6%), Assurance puas 50 (65.8) tidak puas 26 (34.2%), Emphaty puas 59 (77.6%) tidak puas 17 (22.4%)



		aspek perhatian (empati).			
4.	Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi	diperolehnya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi	Metode yang digunakan adalah deskriptif, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling	Responden yang berpartisipasi dalam penelitian berjumlah 60 responden.	Hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi menggambarkan bahwa kepuasan pasien terhadap kepuasan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dengan persentase jumlah skor terbesar 98%, terhadap kepuasan ketanggapan tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 100%, terhadap sarana dan prasarana dengan persentase jumlah skor 98% yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



5.	Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2023	Tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Keandalan (<i>reliability</i>), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Ketanggapan (<i>responsiveness</i>), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Jaminan (<i>assurance</i>), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan Empati (<i>empathy</i>), Mengidentifikasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan	Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif	Hasil penelitian didapatkan sebagian besar (58.7%), responden puas pada dimensi tangible sebanyak lebih dari setengah 58.7% responden menyatakan puas pada dimensi reability, sebagian besar 78,3% responden menyatakan puas pada dimensi assurance, sebagian besar 79,3% responden menyatakan puas pada dimensi empathy, dan lebih dari setengah 71,1% responden menyatakan puas pada dimensi <i>responsiveness</i>	Hasil penelitian didapatkan sebagian besar (58.7%), responden puas pada dimensi tangible sebanyak lebih dari setengah 58.7% responden menyatakan puas pada dimensi reability, sebagian besar 78,3% responden menyatakan puas pada dimensi assurance, sebagian besar 79,3% menyatakan puas pada dimensi empathy, dan lebih dari setengah 71,1% responden menyatakan puas pada dimensi <i>responsiveness</i> .
----	---	---	---	--	--



		berdasarkan Berwujud (<i>tangible</i>).			
--	--	---	--	--	--

