

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang mempertimbangkan kepentingan pengguna layanan kesehatan sekaligus memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan standar pelayanan, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara bijaksana, serta memberikan perawatan yang aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika (Prasetyo et al., 2024). Ketika kebutuhan, preferensi, dan harapan seorang pasien terpenuhi melalui perawatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan, maka tercapailah kepuasan pasien. Perilaku pasien setelah menerima perawatan medis menentukan tingkat kepuasannya. Hal ini sangat memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi (Kotler & Keller, 2019). Baik di daerah perkotaan maupun pedesaan, Agar masyarakat Indonesia dapat hidup sehat, layanan kesehatan masyarakat sangatlah penting. Pencegahan penyakit, promosi kesehatan menjadi prioritas utama di tingkat pelayanan kesehatan primer melalui lembaga kesehatan masyarakat dan program-program pencegahan (Prasetyo et al., 2024). Para individu, komponen, dan sistem yang terlibat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan publik. Para dokter, perawat, tenaga medis serta non medis lainnya yang bekerja di pusat kesehatan masyarakat harus memahami cara memberikan perawatan terbaik kepada pasien dan keluarga mereka (Ahmed et al., 2020). Kapasitas dan cakupan sangat penting untuk memastikan kualitas

layanan. Agar anggota kelompok berpenghasilan rendah dapat mengakses layanan berkualitas tinggi, hal ini sangat penting (Batbaatar et al., 2021).

Swedia memiliki persentase kepuasan tertinggi di dunia (92,37%), disusul oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%), menurut laporan WHO tahun 2021. Di sisi lain, Indonesia hanya memperoleh skor sebesar 42,8%, jauh lebih rendah daripada rata-rata negara-negara kaya. Kenyataannya, hanya 35% pasien di Asia Tenggara yang puas dengan perawatan medis mereka, sementara 55% tidak puas. Pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan dalam survei tahun 2014 yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia. Sementara 33% pasien menyatakan puas dengan dedikasi terapeutik dan perawatan yang mereka terima, rata-rata 67% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan perawat (World Health Organization, 2024). Komunikasi yang tidak efektif dan tidak terapeutik di antara perawat terus menjadi masalah di Puskesmas Tapen di Situbondo, Provinsi Jawa Timur. Akibatnya, kesalahpahaman antara perawat, pasien, dan keluarga mereka sering terjadi. Kementerian Kesehatan Indonesia (2023). Menurut laporan tersebut, kualitas rujukan dan akses terhadap perawatan merupakan dua indikator penting kinerja layanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat penting untuk memberikan layanan yang tepat waktu, efektif, dan bermakna bagi masyarakat. Meskipun sertifikasi layanan kesehatan primer (FKTP) mencapai 54,23% dari target 80%, fasilitas rujukan memenuhi 63,74% dari standar kualitas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto, diperoleh data pencapaian survei kepuasan pasien pada bulan Januari 2026 sebesar 86,7%, dengan keluhan utama yang disampaikan pasien berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan pada jam-jam sibuk. Pada bulan Februari 2026 tingkat kepuasan pasien mengalami penurunan menjadi 79,5%, yang biasanya dipengaruhi oleh peningkatan waktu tunggu pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap dimensi kualitas pelayanan terutama aspek *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* agar dapat dirumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang tepat sasaran.

Selain data tersebut, peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan April 2026 menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang dibagikan kepada 10 pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto. Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa 1 responden (10%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas, 7 responden (70%) memiliki tingkat kepuasan puas, dan 2 responden (20%) memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Dengan demikian, sebanyak 8 responden (80%) menyatakan puas dan sangat puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat responden yang menilai pelayanan pada kategori cukup puas, terutama pada aspek waktu tunggu pelayanan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Studi pendahuluan menunjukkan kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto tergolong baik, namun tetap diperlukan evaluasi

dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

Karena kualitas layanan dimulai dari tuntutan pelanggan dan diakhiri dengan perspektif mereka, maka kualitas layanan bergantung pada sudut pandang pelanggan, bukan penyedia layanan. Pelanggan yang menggunakan dan menghargai layanan perusahaanlah yang seharusnya menilai kualitas layanan tersebut (Bleustein et al., 2020). Ada beberapa faktor pengaruh dari kepuasan pasien yaitu pelayanan keperawatan yang buruk berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang rendah (Nursalam, 2020). Ketika harapan pasien terpenuhi, pelayanan yang baik dipandang sebagai ukuran kepuasan pasien. Dalam hal pelayanan keperawatan, kepuasan pasien adalah faktor terpenting bagi perawat karena membuat mereka merasa lebih baik tentang pengalaman yang mereka alami selama menerima perawatan (Prasetyo et al., 2024). Kepuasan pasien diukur dengan membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dan harapan pasien (Ahmed et al., 2020).

Dalam hal ini, kepuasan pasien didasarkan pada fakta bahwa orang-orang senang ketika penyakit mereka sembuh, tetapi mereka juga ingin menerima perawatan terbaik karena pusat kesehatan pada dasarnya adalah tempat untuk pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit. Dengan demikian, merupakan tanggung jawab penuh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Bleustein et al., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan

responsiveness (daya tanggap). Evaluasi ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto serta menjadi dasar peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan referensi ilmiah mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan, serta menjadi sumber informasi bagi pengembangan ilmu keperawatan dan manajemen pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi FKTP Rumkitban DKT Mojokerto

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan dijadikan landasan untuk penilaian dan berkontribusi pada berbagai inisiatif yang bertujuan meningkatkan standar pelayanan medis guna meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi para praktisi kesehatan untuk memberikan perawatan yang lebih baik, lebih profesional, dan berpusat pada pasien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan memberikan informasi bagi para mahasiswa yang sedang meneliti kepuasan pasien.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dasar dan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kebahagiaan pasien dan kualitas layanan kesehatan.

