

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut *World Health Organization* (WHO), kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Kebutuhan inilah yang membuat masyarakat merasa perlu untuk menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan. Saat ini masyarakat semakin sadar akan mutu atau kualitas pelayanan medis yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan lebih berorientasi pada kepuasan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Ujianti, 2017).

Puskesmas adalah unit fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat peningkatan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh, inklusif, dan berkelanjutan pada masyarakat yang bertempat tinggal di suatu daerah tertentu (Kandioh and Lumolos, 2016). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia di dunia. Setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan, dan pemerintah bertanggung jawab atas tersedianya segala bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif dan terjangkau di semua lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah dengan meningkatkan ketersediaan dan pemerataan pelayanan kesehatan dasar seperti kesehatan di setiap daerah.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas yang menyeluruh di puskesmas merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien yang akhirnya pasien akan memanfaatkan ulang dan

merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Rahmiati and Temesveri, 2020).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 6 Juni 2023 yang dilakukan di Puskesmas Baki, menunjukkan 10 pasien yang mendapatkan pelayanan terdapat 4 pasien Puskesmas Baki mengeluh kurang puas dengan pelayanan yang di berikan petugas karena kurang cepatnya pelayanan petugas, 3 pasien mengeluh kurangnya fasilitas tempat duduk antrian pasien dan 3 pasien lainnya mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Baki.

Berdasarkan data diatas mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Baki, maka peneliti ingin meneliti tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baki”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut yaitu :

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden di Puskesmas Baki.
- b. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Baki.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baki.
- d. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan.
- b. Sebagai penerapan teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Puskesmas

Untuk masukan dan bahan pertimbangan evaluasi bagi puskesmas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien.



## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Puskesmas**

###### **a. Pengertian Puskesmas**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014, Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai hasil terbaik tingkat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Hidayah, 2016). Wilayah kerja puskesmas adalah kecamatan, namun jika terdapat lebih dari satu puskesmas dalam satu kecamatan, tanggung jawab wilayah kerja dibagi di antara puskesmas, dengan mempertimbangkan keutuhan konsep wilayah (Riadi, 2022).

Pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai setiap upaya, baik secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok dan masyarakat sekaligus memasyarakatkan masyarakat selain memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerja sebagai kegiatan inti (Fitria, 2013).

Menurut PERMENKES Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Muafiah, 2019). Dinas kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD), puskesmas berperan melaksanakan sejumlah tugas teknis dan profesional dinas kesehatan

Kabupaten/Kota dan merupakan unit terdepan sekaligus ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia (Lestari, 2018).

b. Tujuan dan Fungsi Puskesmas

Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan masing-masing pemerintah Kabupaten/Kota, sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan rencana lima tahun dinas kesehatan Kabupaten/Kota (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas tertera dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 2 (Rianty, 2014) yang mana tujuan puskesmas adalah:

- 1) Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- 2) Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu;
- 3) Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat;
- 4) Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Dalam menyelenggarakan fungsinya, Puskesmas berwenang untuk:

- 1) Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- 2) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- 3) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- 4) Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat

perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait.

- 5) Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- 6) Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
- 7) Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
- 8) Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.
- 9) Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat, termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respons penanggulangan penyakit.

## 2. Kepuasan Pasien

### a. Pengertian

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan medis. Mutu pelayanan medis adalah tingkat kesempurnaan pelayanan medis untuk memuaskan semua pasien, semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin baik mutu pelayanan medis. Namun, pasien belum tentu mendapat manfaat dari layanan yang relatif baik. Pasien sering kekurangan keahlian teknis, sehingga mereka menilai layanan berdasarkan aspek non-teknis atau interaksi dan kenyamanan interpersonal (Supartiningsih, 2017).

### b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White dalam (Nooria ; 2018) menyebutkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

#### 1) Karakteristik Produk

Karakteristik produk mengacu pada kondisi yang berbeda di mana suatu produk dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi permintaan dibandingkan dengan pesaingnya (Aprilyani, 2020). Setiap produk memiliki karakteristik yang

berbeda, dan setiap produsen selalu berusaha menciptakan produk dengan karakteristiknya masing-masing, agar konsumen memiliki persepsi khusus terhadap produk tersebut. Dengan kata lain, karakteristik produk adalah pola yang menentukan layak atau tidaknya suatu produk untuk dikonsumsi.

## 2) Harga

Harga adalah satuan mata uang atau ukuran lain (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukar dengan hak untuk memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Afifah, I., and Sopiany, 2017).

## 3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan konsumen dan ketepatan cara penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. (Suwuh *et al.*, 2018).

## 4) Lokasi

Lokasi adalah lokasi di kawasan strategis yang digunakan oleh para pengusaha untuk memaksimalkan keuntungan mereka. Puskesmas yang nyaman, aman, bersih, dan ramai menjadi kriteria pemilihan lokasi yang banyak dibutuhkan pasien. (Fathoni, 2016). Secara umum, semakin dekat puskesmas dengan pusat kota atau semakin mudah dijangkau, semakin lancar lalu lintasnya, dan semakin baik lingkungannya, semakin baik menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan puskesmas (Kadari, 2014).

## 5) Fasilitas

Sarana adalah tempat yang digunakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. (Kemenkes, 2016).

Jika fasilitas pelayanan tersedia dengan baik dan memadai, maka pelayanan yang diberikan puskesmas dapat optimal.

Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik, sehingga ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien (Rahmawati and Soekotjo, 2018).

6) Image

Image yaitu citra, reputasi, dan kepedulian perawat terhadap lingkungan (Munawaroh, 2021).

7) Desain visual

Desain visual adalah tata letak dan dekorasi puskesmas. Desain visual juga menentukan kenyamanan sebuah pusat medis, oleh karena itu desain dan visual harus dimasukkan ke dalam penyusunan strategi untuk mencapai kepuasan pasien atau konsumen (Rosa, 2019).

8) Suasana

Suasana puskesmas penting untuk kepuasan pasien selama proses penyembuhan. Jika tenang, nyaman, sejuk, dan indah, pasien dan orang lain yang berkunjung akan senang dan memberikan pendapat positif (Budiman and Mardijanto, 2021).

9) Komunikasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa komunikasi adalah pengiriman atau penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sedemikian rupa sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Oktavia, 2016). Komunikasi yang dimaksud dalam kepuasan pasien yaitu bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat (Anisa, 2019).

## B. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan jalan mengetahui teori-teori yang relevan menjadi bahan pondasi konseptual berpikir dalam menjalankan suatu kajian atau penelitian dengan nama lain merumuskan konsep referensi (bahan rujukan) untuk mengkaji sebuah permasalahan dalam penelitian (Sudaryana,





#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pertanyaan yang bersifat sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi (Heryana, 2014). Hipotesis dalam penelitian ini adalah

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki.

H<sub>a</sub> : Ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Baki.

