

# BAB I PENDAHULUAN

## 1. 1 Latar Belakang

Kesehatan menurut Organisasi Kesehatan Dunia adalah kondisi dinamis yang meliputi sehat jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya bebas dari penyakit, cacat, atau kelemahan (Organisasi Kesehatan Dunia, 2019). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia adalah dilindungi oleh konstitusi sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 detik ayat, dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan, dan penghidupan yang layak kemanusiaan (Ahmad, 2020).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, berbagai upaya harus dilakukan dilakukan, salah satunya adalah memberikan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2). Fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia adalah Kesehatan Masyarakat Pusat (Puskesmas), Puskesmas merupakan unit strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan derajat kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal Puskesmas adalah fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat standar telah dilaksanakan dengan baik (Ahmad, 2020).

Pengembangan dan peningkatan pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi perhatian serius bagi masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan dan kelangsungan hidup di masa depan (Fayola, 2020). Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian utama terkait dengan kualitas pelayanan sehingga puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalismenya dari petugas kesehatan dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan (Han et al, 2020).

Puskesmas merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang diawasi oleh pemerintah daerah yang mempunyai peran strategis dalam upaya percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Moh Rivaldhy, 2021).

Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien / konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Selain itu pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien / konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan / keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalini hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pelanggan / pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan.

Lembaga kesehatan yang bermisi membuat rakyat sehat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih- puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya

Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan atas pelayanan pengguna. Kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu terjalinnya hubungan yang harmonis hubungan antara petugas puskesmas dengan pasien (Maliang et al, 2019). Pasien sebagai pelanggan menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat karena tanpa pelanggan pelayanan publik tidak dapat memperoleh keuntungan untuk menjalankan usahanya, Hal utama yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan pelanggan (Haeruddin, 2020).

Petugas kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di puskesmas. Petugas kesehatan memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena petugas kesehatan berinteraksi langsung dengan pasien (Nursalam, 2017). Oleh karena itu pelayanan petugas kesehatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah di Puskesmas. Pelayanan petugas kesehatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di puskesmas sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2017). Dengan demikian petugas kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability*

(kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu). Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia (Vatica, 2021).

Indonesia adalah negara terpadat keempat di dunia dengan jumlah penduduk 255.461.686 masyarakat, jumlah penduduk yang besar ini tentunya akan menimbulkan permasalahan yang kompleks, salah satunya adalah masalah pelayanan kesehatan bagi penduduk yang besar (BPS, 2019). Dengan adanya puskesmas yang menjadi ujung tombak layanan kesehatan dimasyarakat maka puskesmas harus berperan penting dalam memeberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien itu sendiri, selain itu kepercayaan juga harus menjadi suatu hal yang harus dijaga di setiap Puskesmas karena merupakan salah satu syarat mutlak yang menjadikan pasien akan datang dan berkeunjung kembali ke puskesmas tersebut.

Pelayanan kesehatan merupakan sektor vital yang memiliki risiko besar dalam beberapa kasus potensial sehingga kemampuan untuk menciptakan kepercayaan di puskesmas dinilai sangat penting (Wilujeng, 2019) Percaya pada pelayanan kesehatan ditentukan oleh banyak faktor seperti: sebagai sikap pelanggan terhadap merek, dirasakan kualitas, reputasi dan perilaku berorientasi pelanggan staf (Meesala, 2018).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Dengan hal ini menyebabkan persaingan dalam bidang industri kesehatan Puskesmas saat ini mengalami persaingan yang ketat. Dampak dari persaingan yang ketat ini, Puskemas dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien (Lola, 2018).

Penelitian ini nantinya akan dilakukan di puskesmas Puskesmas Desa Ujung Batu I, Puskesmas Desa Ujung Batu I sendiri berada di Huta Raja Tinggi, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara 22774.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien masih ada yang merasa belum puas setelah berobat ke Puskesmas Desa Ujung Batu I disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, namun ada juga beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Ujung Batu I terlepas dari persepsi masing – masing pasien. Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang dianggap merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Desa Ujung Batu I, Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan nyaman bagi pengguna layanan. Masalah yang kedua yaitu penulis banyak mendengar keluhan dari masyarakat, banyak masyarakat (pasien) yang mengeluhkan bahwa masih terdapat petugas yang ada di puskesmas Desa Ujung Batu I tersebut kurang ramah dalam melayani pasien sehingga mengurangi rasa kepuasan pada pasien saat berkunjung ke puskesmas Desa Ujung Batu I.

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I**

Variabel	Tidak Puas		Puas	
	N	%	N	%
Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Desa Ujung Batu I	19	63,7%	11	36,7%

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Dari tabel 1.1 dapat dilihat berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti terhadap 30 pasien yang sudah mengunjungi Puskesmas Desa Ujung Batu I terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang pasien atau sebesar 63,3% berpendapat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan terdapat 11 orang pasien atau sebesar 36,7% yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas puskesmas Desa Ujung Batu I.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Desa Ujung Batu I yang diberikan kepada pasien.
3. Untuk mengetahui persentase kepuasan pasien terhadap Puskesmas Desa Ujung Batu I.
4. Untuk mengetahui persentase kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Desa Ujung Batu I.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Puskesmas Desa Ujung Batu I**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan masukan bagi manajemen Puskesmas Desa Ujung Batu I dalam menilai kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi kedepannya dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### **1.4.2 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

### **1.4.3 Bagi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori – teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta kepercayaan pasien dan untuk mengungkapkan faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.