

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah aspek yang sangat penting dan perlu dijaga, diupayakan, serta disadarkan bersama. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sama artinya dengan memperkuat sumber daya manusia (SDM) di suatu negara. Sebagai unit pelayanan kesehatan yang berada di garis depan, puskesmas melaksanakan berbagai upaya kesehatan baik yang wajib maupun yang bersifat pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan, serta inovasi dan kebijakan pemerintah daerah setempat (Fitriani et al., 2021). Puskesmas adalah penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada upaya kesehatan masyarakat dan individu di tingkat pertama. Di wilayah kerjanya, Puskesmas menjalankan berbagai program dengan orientasi pada upaya promosi dan pencegahan kesehatan (Kemenkes, 2014).

Pada tahun 2022 jumlah Puskesmas rawat jalan di Indonesia yaitu 6.072 Puskesmas, sedangkan pada tahun 2023 jumlah Puskesmas rawat jalan menjadi 5.970 Puskesmas, terjadinya penurunan ini disebabkan oleh penghapusan beberapa Puskesmas, dan penggabungan beberapa Puskesmas. Jika dilihat data untuk Sumatera Barat, pada tahun 2022 menunjukkan jumlah Puskesmas rawat jalan sebanyak 165 Puskesmas sedangkan pada tahun 2023 jumlah Puskesmas rawat jalan sebanyak 168 puskesmas (Kemenkes, 2023). Melihat kondisi tersebut, Puskesmas perlu menghadirkan pelayanan yang berkualitas, sesuai

dengan pedoman yang telah ditetapkan, dan diakui oleh seluruh lapisan masyarakat. Meskipun Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan telah tersebar di seluruh penjuru Indonesia, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Tingkat kualitas pelayanan saat ini masih di bawah harapan pasien. Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, Puskesmas diharapkan terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat memenuhi ekspektasi pasien (Ananda, 2022).

Menurut Kotler (2016) dalam Harsono (2023) menyatakan kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan pengalaman mereka terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau layanan dengan harapan yang telah mereka miliki. Menurut Kotler, terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain: sistem penanganan keluhan dan saran, survei reputasi perusahaan, analisis konsumen, dan *ghost shopping*. Selain itu, kepuasan pasien dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu kepuasan yang bersifat fisik dan kepuasan psikologis.

Rendahnya angka kunjungan ke Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pertama, ada faktor masyarakat sebagai pengguna layanan, serta faktor dari Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Pemanfaatan layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya, dan kultural yang ada dalam masyarakat. Misalnya, sikap masyarakat terhadap layanan kesehatan dapat memengaruhi keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, faktor organisasi penyedia layanan kesehatan juga sangat berperan,

seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas lokasi, serta kemampuan sosial masyarakat untuk menjangkau layanan tersebut. Faktor interaksi antara penyedia dan konsumen juga tidak kalah penting, di mana hubungan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan masyarakat untuk datang ke Puskesmas. Terakhir, peran petugas kesehatan sebagai penyedia layanan juga menjadi determinan penting dalam meningkatkan kunjungan ke Puskesmas. (Damanik, et al , 2020).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen (Adolph, 2020). Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu atau konsumen. Hal ini merupakan aspek yang sangat penting bagi setiap perusahaan atau instansi yang menyediakan jasa. Melalui kualitas pelayanan yang baik, perusahaan atau instansi dapat menilai seberapa baik kinerja yang telah dicapai dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. (Subiyantoro, et al., 2022). Menurut Tjiptono dan Chandra (2017), dalam konteks pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik. (Fibri, 2021).

Fasilitas yang tersedia menjadi landasan penilaian pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Evaluasi ini muncul dari interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, yang berpengaruh besar pada persepsi kualitas layanan di mata konsumen. Konsumen cenderung menilai berdasarkan kenyataan yang mereka temui dan menggunakan pengalaman layanan sebagai tolok ukur kualitas, mengingat bahwa layanan tidak dapat diukur sebagai hasil fisik yang nyata. Fasilitas mencakup semua aspek yang memudahkan akses bagi konsumen, sehingga kondisi, kelengkapan, desain interior dan eksterior, kebersihan, serta elemen lainnya harus diperhatikan, terutama yang berkaitan langsung dengan pengalaman konsumen (Fadhillah & Lestari, 2023).

Hasil penelitian Aulia, Anggraeni, & Octaviana (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas, dengan 64,3% menyatakan tingkat kepuasan yang baik. Dalam dimensi kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: bukti nyata (*tangible*) 80,6%, kehandalan (*reliability*) sebanyak 83,7%, ketanggapan (*responsiveness*) 77,6%, dan jaminan (*assurance*) 84,7%. Sementara itu, empati (*empathy*) juga menunjukkan hasil yang memuaskan dengan 82,7%. Dari segi fasilitas, (66,3%) menilai telah memadai.

Hasil penelitian Jasmin (2024) menunjukkan bahwa dari total responden, 31 orang (70,5%) menilai fasilitas kesehatan yang mereka terima sebagai baik, sementara 13 orang (29,5%) merasa fasilitas tersebut kurang memadai. Begitu pula, dalam hal kualitas pelayanan kesehatan, 31 orang (70,5%) merasa puas,

sedangkan 13 orang (29,5%) merasa kualitas pelayanan kurang memuaskan. Selain itu, terdapat hubungan antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien

Pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas se-Kota Padang yaitu 1.532.518 kunjungan meningkat pada tahun 2023 menjadi 2.563.770 kunjungan. Data menunjukkan dari 24 Puskesmas yang ada di Kota Padang pada tahun 2023 terdapat 3 Puskesmas dengan tingkat kunjungan rawat jalan yang rendah yaitu Puskesmas Air Tawar 27.126 kunjungan, Puskesmas Ikua Koto 27.618 kunjungan dan Puskesmas Seberang Padang 35.128 kunjungan. Pada tahun 2021 Puskesmas Air Tawar memiliki 42.491 kunjungan, pada tahun 2022 Puskesmas Air Tawar menjadi 22.795 kunjungan dan pada tahun 2023 Puskesmas Air Tawar menjadi 21.176 kunjungan. Puskesmas yang memiliki jumlah kunjungan rawat jalan yang terendah di kota Padang adalah Puskesmas Air Tawar (DinKes Padang, 2023).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 responden di Puskesmas Air Tawar pada tanggal 30-31 Januari 2025, kualitas pelayanan masing masing dimensi meliputi segi kehandalan (*reliability*), 20% responden mengungkapkan bahwa dokter atau petugas kesehatan tidak teliti dalam memeriksa dan memberikan obat yang tepat yang membuat pengobatan yang lama, dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) 60% responden berpendapat bahwa dokter tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai penyakit yang mereka alami seperti banyak menggunakan bahasa medis, sementara itu, pada aspek jaminan (*assurance*), 40% responden merasa bahwa dokter tidak menjelaskan secara rinci tentang penyakit mereka,

dalam dimensi empati (*empathy*), 20% responden mengeluh bahwa petugas administrasi tidak memberikan kesempatan bagi mereka untuk bertanya dan menyampaikan keluhan, adapun mengenai bukti fisik (*tangible*), 40% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana apotek di puskesmas tidak memadai. Dari penilaian fasilitas Puskesmas Air Tawar, 30% responden menilai bahwa perlengkapan yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka seperti alat alat kesehatan yang di gunakan puskesmas. Terkait dengan tingkat kepuasan, 90% responden menunjukkan ketidakpuasan karena kurangnya penjelasan mendetail dari petugas medis dan hilangnya interaksi yang memadai dengan tenaga kesehatan yang ada.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar tahun 2025.”

## **B. Rumusan Masalah**

Yang menjadi rumusan penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Tawar Kota Padang?”

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi persepsi terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi frekuensi persepsi terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- c. Diketahui distribusi frekuensi persepsi terhadap dimensi jaminan (*assurance*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- d. Diketahui distribusi frekuensi persepsi terhadap dimensi empati (*empathy*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- e. Diketahui distribusi frekuensi persepsi terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- f. Diketahui distribusi frekuensi fasilitas pada pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- g. Diketahui distribusi frekuensi persepsi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- h. Diketahui hubungan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.

- i. Diketahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- j. Diketahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- k. Diketahui hubungan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- l. Diketahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.
- m. Diketahui hubungan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025.

#### **D. Manfaat**

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan ilmiah serta meningkatkan pengalaman dan keterampilan dalam bidang penelitian. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan atau referensi yang berharga bagi penelitian lain yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

2. Manfaat praktis

a. Bagi insitisi Pendidikan

Hasil penelitian ini memberikan wawasan tambahan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, yang sangat relevan bagi institusi pendidikan di bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat.

b. Bagi Puskesmas Air Tawar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Puskesmas dan klinik, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, fasilitas, serta kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar.

**E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar pada tahun 2025. Variabel yang dianalisis meliputi variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, serta variabel dependen yang berupa tingkat kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai bulan Agustus

Tahun 2025 di Puskesmas Air Tawar. Pengumpulan data dilakukan pada 16 – 26 Juni 2025 menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Air Tawar dan sampel sebanyak 96 orang dengan teknik sampel adalah *accidental sampling*. Analisis data dalam bentuk univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

