

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan yang dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien. Puskesmas juga memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah kesehatan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat (Saputra, Irwadi et al. 2023).

Pelayanan Puskesmas merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Pelayanan Puskesmas mencakup berbagai jenis pelayanan, seperti pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta pelayanan kesehatan lainnya.

Puskesmas merupakan instansi yang menyediakan jasa di bidang kesehatan, tenaga medis sebagai pelaksana pelayanan kesehatan tentu memiliki peran yang sangat penting sekali mengingat tenaga medis

merupakan tenaga kesehatan profesional yang dominan di Puskesmas (Djuari, 2021).

Indikator pelayanan suatu puskesmas dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien yang berkunjung. Tuntutan dan kebutuhan pelayanan yang berkualitas di masa depan merupakan tantangan yang harus dipersiapkan secara benar-benar dan ditangani secara mendasar, terarah dan sungguh-sungguh (Ariga, 2020).

Pelayanan di Puskesmas mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan dan citra Puskesmas bagi pasien, keluarganya dan masyarakat. Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas adalah tenaga utama dalam pelayanan kesehatan, karena merupakan sumber daya manusia yang berjumlah terbesar dan paling banyak berinteraksi dengan klien secara terus menerus dan berkesinambungan untuk memberikan kinerja pelayanan yang komprehensif dan profesional (Kemenkes, 2020).

Sebagian besar keluhan pasien sebagai bagian dari masyarakat menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya masih terdengar keluhan akan petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan masyarakat yang datang berkunjung. Selain itu juga masih sering terdengar tentang sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter dan pegawai puskesmas, sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, dan lain sebagainya

yang mencerminkan betapa lemahnya posisi masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan (Djuari, 2021).

Tenaga medis dan tenaga kesehatan adalah sumber daya terpenting dalam menjalankan pelayanan suatu puskesmas. Mereka dituntut untuk memiliki kemampuan intelektual, komunikasi interpersonal, kemampuan teknis dan moral. Karakteristik pegawai puskesmas yang selalu menjadi penentu arah dan kekuatan bekerja adalah motivasi dan lain-lain seperti: tingkat pengetahuan, keterampilan kerja, kewenangan yang diberikan, nilai inovatif, dedikasi dan pengabdian masing-masing pada profesi. Kemampuan tenaga medis tersebut tentu akan mampu memberi kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci pokok dari indikator pengukuran kepuasan pasien (Mustofa, Roekminiati et al. 2019).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif. Diantara faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk, faktor emosional, harga, biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan (Yani, Handayani et al. 2021).

Pelayanan adalah kinerja untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Pengukuran kualitas jasa pelayanan di puskesmas tidak dapat disamakan

dengan pengukuran dan gambaran mengenai kualitas barang karena perbedaan karakteristik yang dimiliki oleh keduanya. Sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa berada jauh dibawah pengharapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas terutama yang berhubungan dengan fasilitas puskesmas, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di puskesmas (Einurkhayatun, Suryoputro et al. 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wan Sanria (2021) di Puskesmas Indragiri Hilir didapatkan bahwa dari 34 orang masyarakat yang diteliti, 19 orang (55,8%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 8 orang (23,5%) merasa kurang puas dan 7 orang (20,5%) merasa tidak puas, dan hasil uji statistik didapatkan nilai *p value* 0,000 yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Indriati (2020), tentang Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunung Pati Semarang) ditemukan bahwa nilai signifikansi secara simultan didapatkan *p value* 0,001 sehingga bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Laporan Badan Pusat Statistik Kabupaten Mukomuko tahun 2024 diperoleh informasi bahwa salah satu Puskesmas yang belum memiliki rawat inap adalah Puskesmas Retak Mudik. Hasil laporan kunjungan pasien pada

tahun 2023 didapatkan data bahwa jumlah kunjungan ke Puskesmas ini masih rendah, yakni dalam setahun kunjungan hanya mencapai 1.128 kunjungan dan jika dilihat dari rata-rata per bulan adalah 94 kunjungan pasien. Angka ini menjadikan Puskesmas Retak Mudik sebagai puskesmas yang paling rendah angka kunjungannya dari penilaian terhadap 17 Puskesmas yang ada di Kabupaten Mukomuko. Jika dibandingkan dengan rata-rata kunjungan nasional di puskesmas menurut Kementerian Kesehatan adalah 81%, maka dari data yang ada dapat terlihat bahwa pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Retak Mudik masih rendah belum optimal.

Salah satu indikator penilaian yang diteliti adalah kinerja pegawai dalam kualitas dalam pelayanan masyarakat. Adapun bentuk pelayanan yang ada di Puskesmas adalah jenis pelayanan kesehatan tingkat pertama (primer). Pelayanan yang lebih mengutamakan pelayanan yang bersifat dasar dan dilakukan bersama masyarakat dan dimotori oleh dokter Umum (Tenaga Medis) Perawat Mantri (Tenaga Kesehatan).

Salah satu permasalahan yang paling serius adalah keterbatasan tenaga kerja yang berkualitas. Banyak Puskesmas yang masih kekurangan tenaga kesehatan yang terampil dan profesional, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, keterbatasan fasilitas kesehatan juga dapat mempengaruhi kemampuan Puskesmas untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh Puskesmas adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya. Banyak Puskesmas yang masih kekurangan

anggaran dan sumber daya untuk menjalankan program kesehatan yang efektif. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan Puskesmas untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai (Jalilah and Prapitasari, 2021).

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Retak Mudik pada tanggal 23 Januari 2025 dengan melakukan wawancara pada 10 orang pasien yang berkunjung, dengan menanyakan bagaimana kepuasan mereka dalam mendapatkan pelayanan dari puskesmas. Hasil penyebaran angket menunjukkan bahwa hanya 4 orang pasien menyatakan puas dengan pelayanan dari puskesmas, sedangkan 6 orang menyatakan kurang puas dengan alasan tenaga yang melayani kurang memiliki komunikasi yang baik dengan mereka. Keluhan terhadap pegawai yang datang tidak sesuai jadwal juga dirasakan oleh pasien, selain itu fasilitas puskesmas yang kurang lengkap karena terkadang mereka harus membeli obat ke luar karena obat di puskesmas tidak tersedia.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di atas peneliti merasa tertarik untuk membahas permasalahan ini lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko Tahun 2025”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko.

### 2. Tujuan Khusus

a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko.

b. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko.

c. Diketahui hubungan pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Institusi Pelayanan

Sebagai masukan bagi pihak manajemen kepegawaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat melengkapi literatur perpustakaan yang ada, sehingga dapat dimanfaatkan oleh pembaca

ataupun peneliti yang terkait dengan bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

### 3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti dalam memahami permasalahan kesehatan secara langsung di lapangan dan berusaha mengatasi persoalan yang ditemukan dengan menerapkan teori yang peneliti pelajari di bangku perkuliahan.

### 4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi ataupun sebagai pembanding bagi peneliti selanjutnya dalam membahas permasalahan sesuai dengan variabel yang peneliti angkat.

## **E. Lingkup Penelitian**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dalam 4 bulan terakhir November, Desember, (2024) Januari, Februari (2025), dengan rata-rata kunjungan adalah sebanyak 400 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, besar sampel sebanyak 80 orang. Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko, pada bulan Maret s/d Agustus 2025 dan waktu pengumpulan data telah dilakukan pada Tanggal 30 Juni- 09 Juli tahun 2025. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, variabel

dependent adalah kepuasan pasien. Analisa hasil penelitian dilakukan secara univariat dan bivariat dengan memakai uji statistik *Chi Square*.

