# BAB I

# PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil danmerata menuju Indonesia Sehat.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas di sebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). (Ibrahim 2008) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungaan dengan manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan terhadap pasien. Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan memuaskan pihak yang dilayani. Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor.Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Dan terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan berbagai manfaat, di antaranya hubungan antara pasien dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang mengutungkan bagi layanan puskesmas, reputasi yang semakin baik di mata Masyarakat. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, reputasi di mata masyarakat tidak baik, kurangnya rasa percaya masyarakat terhadap tenaga kerja, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kota Ternate merupakan salah satu puskesmas yang berada di kecematan kota ternate tengah tepatnya di kelurahan stadion, kota ternate provinsi Maluku utara. Puskesmas kota ternate terus berbenah pasca terakreditasi, peningkatan pelayanan terus dipacu dalam pembenahan pelayanan tidak saja focus pada masalah sarana prasarana, tetapi juga soal Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai puskesmas. Semua jenis pelayanan mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) sebagai Puskesmas terakreditas, Puskesmas kota harus memberikan pelayanan kesehatan secara efisen. Jika ditunjang oleh SDM yang baik dari para staf dan para medis. Apalagi dengan kunjungan pasien yang cukup tinggi, maka sangat di tekankan kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuan serta memberikan pelayanan yang baik dan tulus.

Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan puskesmas pada saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, yang dapat dikatakan kurang memuaskan. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidak puasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat Bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam,sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas.

Kepuasan Pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien

Secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektis mereka. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan penerapan tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien berdasarkan dari segi bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). (Tjiptono, 20011:346) Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Salah satu penyebab terjadinya ketidak puasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat di perlukan dalamsebuah instusi kesehatan khusus nya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya fenomena yang menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas Kota ternate disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. 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 Kota ternate adalah: Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyaman bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas.

Masalah yang kedua yaitu penulis banyak mendengar keluhan dari masyarakat banyak (pasien) yang mengeluhkan bahwa petugas yang ada di puskesmas tersebut kurang ramah dalam melayani pasien. Masalah selanjutnya yaitu Sarana dan prasarana disana juga tidak memadai karena ruangan tunggu pasien yang kecil dan sempit. Kursi untuk pasien di ruang tunggu kurang sehingga ketika pasien ramai, sebagian terpaksa berdiri dan sarana dan prasarana lainnya yang kurang lengkap yaitu petugas pelayanan kesehatan yang bertugas di loket, dan petugas apotek tidak ada menggunakan pengeras suara, baik dalam pemanggilan nama pasien yang hendak berobat atau dalam hal pemberian obat kepada pasien, sehingga pasien harus berdiri di dekat loket antrian baik untuk melakukan pengobatan maupun pemberian obat karena khawatir namanya terlewatkan. Hal ini menunjukan tidak sistematisnya alur pengobatan di Puskesmas Kota ternate. Masalah yang lainnya yaitu lingkungan puskesmas kurang nyaman dan kondusif, hal ini disebabkan penataan ruangan yang kurang baik dan kurang tertata.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan pemikiran bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Berdasarkan uraian singkat diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi sebuah objek penelitian, adapun judul yang penulis ajukan adalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kota di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara”

# Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang dijadikan pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien belum optimal. Berpedoman pada *problem statement* tersebut, dapat di indentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara ?

# Tujuan Penelitian

1. Mengukur besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kota – Kota Ternate – Provinsi Maluku Utara.
2. Mengembangkan Data dan dan Informasi tentang hambatan-hambatan apa saja yang di hadapi oleh Puskesmas Kota – Kota Ternate – Provinsi Maluku Utara.
3. Menerapkan Data dan Informasi tentang usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Kota – Kota Ternate – Provinsi Maluku Utara.

# Kegunaan Penelitian

# Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontektual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

* + 1. Kegunaan Teoritis :

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, khususnya Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien.

* + 1. Kegunaan Praktis :

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan di harapkan menjadi acuan bagi tenaga medis dan pegawai untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kota – Kota Ternate – Provinsi Maluku Utara.