

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan Puskesmas diharuskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan, pendidikan maupun penelitian, sedangkan dalam upaya kesehatan Puskesmas diperlukan perbekalan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan

menyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja puskesmas yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan lain yang sejenisnya, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dihubungkan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pelanggannya.

Terciptanya kualitas pelayanan di puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Kualitas adalah ukiran standar yang diinginkan oleh pasien, jika suatu instansi dikatakan

sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan pasien bahkan melebihi harapan dari pasien.

Hasil observasi yang dilakukan penulis kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Banjang sudah cukup baik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjang juga sudah cukup baik. Hasil dari survei yang dilakukan UPT Puskesmas Banjang untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan melibatkan 377 responden yang dilaksanakan pada tahun ini sebesar 85,5% dengan kategori baik. Survei yang dilakukan di seluruh wilayah Kecamatan Banjang yang terdiri dari 20 desa dengan mengambil sampel perwakilan setiap desa 5 sampai 10 orang. Kualitas pelayanan yang diberikan harus dievaluasi secara berkala untuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan. Puskesmas Banjang menunjukkan komitmen kuat terhadap evaluasi ini melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang teratur. Survei ini dilaksanakan minimal satu tahun sekali atau dua kali dalam setahun.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan unsur penting dalam pembangunan kesehatan nasional. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Banjang di Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan tanggung jawabnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan perubahan struktural besar. Pada tahun 2024 sistem pelayanan di UPT Puskesmas Banjang berubah menjadi sistem klaster yang telah direkomendasikan oleh Kementerian Kesehatan (KemenKes). Perubahan ini menunjukkan fokus pelayanan yang signifikan

dari yang melayani pasien berdasarkan jenis penyakit, sekarang berubah menjadi melayani pasien sesuai dengan usia mereka.

Sistem klaster ini untuk menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi dan berfokus pada rentang kehidupan pasien. Klaster-klaster yang tersedia yaitu klaster 1 untuk manajemen; klaster 2 untuk pelayanan ibu hamil, persalinan, anak-anak, bayi, balita, dan usia prasekolah; klaster 3 untuk melayani kelompok usia produktif dewasa dan lansia; klaster 4 dikhususkan untuk penanganan penyakit menular dan surveilans; serta layanan pendukung lintas klaster yang terdiri dari laboratorium dan apotek. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang menyeluruh Puskesmas Banjang menempatkan berbagai macam profesi kesehatan di setiap klaster termasuk dokter, bidan, perawat, ahli gizi, dan konseling. Selain didukung oleh sumber daya Manusia (SDM) yang bervariasi kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Banjang juga sudah memadai untuk menunjang operasional pelayanan.

Selain survei tahunan yang teratur, Puskesmas Banjang juga menyediakan nomor khusus untuk pengaduan dan kotak saran agar pasien dapat menyampaikan keluhan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang telah diberikan. Puskesmas Banjang juga melakukan survei secara langsung yang dilakukan setiap bulan di setiap ruangan dan diajukan kepada pengunjung ataupun petugas. Itu adalah sebagai bentuk saluran komunikasi terbuka untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka membangun dan menjaga kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjang menerapkan strategi transparansi terutama mengenai masalah biaya layanan bagi pasien umum. Puskesmas Banjang memastikan bahwa tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) yang berlaku. Sebagai bentuk akuntabilitas dan keterbukaan informasi semua tarif dilampirkan secara jelas di setiap ruang tindakan. Dengan adanya keterbukaan ini, Puskesmas Banjang berupaya memperkuat keyakinan pasien terhadap integritas dan mutu pelayanan yang mereka berikan.

Tabel 1. 1

Data Kunjungan Pasien di UPT Puskesmas Banjang

No	Tahun	Jumlah
1.	Januari – Desember 2024	20.603 Orang
2.	Januari – September 2025	28.498 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Banjang 2025

Tabel 1. 2

Jumlah Pegawai di UPT Puskesmas Banjang

No.	Ketenagaan	Jumlah
1	2	3
1.	Dokter Umum	2 Orang
2.	Dokter Gigi	1 Orang
3.	Administrator Kesehatan	2 Orang
4.	Sanitarian / Kesling	3 Orang
5.	Perawat	15 Orang
6.	Perawat Gigi	1 Orang
7.	Bidan Puskesmas	2 Orang

1	2	3
8.	Bidan di Desa	10 Orang
9.	Promosi Kesehatan Masyarakat/ Penyuluh Kesehatan Masyarakat	2 Orang
10.	Tenaga Nutrisionis / Gizi	6 Orang
11.	Analisis Kesehatan / Laboratorium	2 Orang
12.	Apoteker	3 Orang
13.	Asisten Apoteker	2 Orang
14.	Rekam Medis	1 Orang
15.	Tenaga Non Kesehatan	4 Orang
16.	Petugas Kebersihan	1 Orang
Total		67 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Banjang 2025

Meskipun tingkat pelayanan sudah baik tetapi masih ada yang harus diperhatikan dan diperbaiki agar kualitas pelayanan serta kepuasan pasien semakin meningkat. Ada yang menjadi perhatian yang harus dibenahi oleh Puskesmas Banjang yaitu hanya memiliki satu orang petugas kebersihan untuk membersihkan setiap ruangan. Keterbatasan petugas kebersihan ini berpotensi mempengaruhi kualitas non-medis seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan di atas maka yang menjadi fokus perhatian dan sekaligus menjadi masalah adalah sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun fenomena masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya minat pengunjung untuk berobat kembali ke Puskesmas Banjang karena lebih memilih puskesmas lain yang dianggap lebih baik dari segi pelayanan atau ketersediaan obat-obatannya sesuai dengan kebutuhan pasien. Sehingga menyebabkan rendahnya minat untuk berkunjung kembali.
2. Puskesmas Banjang hanya memiliki satu orang saja petugas cleaning service yang bertugas untuk membersihkan setiap ruangan. Ini berpotensi mempengaruhi standar kebersihan dan sanitasi semua fasilitas yang mana itu adalah komponen penting dari kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien serta berpotensi beban kerja yang terlalu berat bagi petugas.
3. Kurangnya fasilitas bermain anak yang disediakan puskesmas untuk bermain anak-anak pada saat menunggu antrean itu kurang lengkap karena akan mempengaruhi kenyamanan anak-anak dan orang tua yang mendampingi.

Dari penjelasan permasalahan tersebut, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi lebih lanjut terkait persoalan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup dan pendekatan agar pelaksanaan penelitian tidak terlalu luas serta disesuaikan dengan keterbatasan kemampuan penelitian.

Untuk memperjelas dan memberi arah yang tepat, maka membatasi penelitian ini hanya pada hubungan positif antara dua variabel. Dimana variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terkait (Y) yaitu kepuasan pasien.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari suatu penelitian pada umumnya sangat diharapkan dapat mempunyai kegunaan dan manfaat yang besar baik bagi penulis maupun orang lain yang membacanya.

a. Manfaat Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman dari bidang Ilmu Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan bahwa kinerja dan layanan petugas puskesmas dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga petugas puskesmas akan lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pasien.

2. Bagi Pasien

Mendapatkan jaminan kualitas layanan yang baik dan tinggi sehingga pasien akan merasa puas dan dapat meningkatkan jumlah pasien yang berkunjung.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan yang dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dari permasalahan terkait pengaruh pelayanan puskesmas

terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten
Hulu Sungai Utara.

