

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara negara, baik berupa institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, maupun badan hukum lain yang secara khusus didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi indikator yang paling nyata dalam menilai kinerja pemerintah. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat secara langsung merasakan dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik, profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan memberikan dampak positif terhadap citra pemerintah di mata masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik.

Dalam sektor kesehatan, pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas, merata, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu,

penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki fungsi strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas berperan sebagai organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga harus memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan tetap menitikberatkan pada peningkatan kesehatan masyarakat secara luas tanpa mengabaikan kualitas pelayanan individu.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi upaya *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), serta *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). Keempat jenis pelayanan tersebut diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pasien sebagai penerima layanan kesehatan.

UPT Puskesmas Kecamatan Babirik merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Puskesmas ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, UPT Puskesmas Kecamatan Babirik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh, berkualitas, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Pelayanan yang tersedia di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik meliputi berbagai unit layanan, antara lain loket pendaftaran sebagai tahap awal pelayanan administrasi pasien, poli umum untuk pemeriksaan kesehatan dasar,

poli gigi untuk penanganan kesehatan gigi dan mulut, serta poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang melayani ibu hamil, ibu nifas, serta konsultasi keluarga berencana. Selain itu, terdapat poli gizi, ruang tindakan atau Instalasi Gawat Darurat (IGD), serta apotek sebagai unit penyedia obat-obatan bagi pasien.

UPT Puskesmas Kecamatan Babirik juga didukung oleh unit penunjang, seperti tata usaha yang mengelola administrasi, laboratorium sebagai sarana pemeriksaan medis, poli Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), poli Tuberkulosis (TB), ruang bersalin, serta layanan imunisasi bagi calon pengantin melalui pemberian vaksin tetanus toksoid (TT). Keberadaan berbagai unit layanan ini menunjukkan bahwa puskesmas memiliki peran yang komprehensif dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk memperhatikan tingkat kunjungan pasien sebagai salah satu indikator pemanfaatan layanan kesehatan. Berikut disajikan data jumlah kunjungan pasien di UPT Puskesmas Babirik.

Tabel 1. 1
Jumlah Kunjungan Pasien UPT Puskesmas Babirik

No	Tahun	Jumlah
1	Januari – Desember 2024	11.618 Orang
2	Januari – Desember 2025	11. 877 Orang
3	Januari – Maret 2026	2.852 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Babirik 2025

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2024 ke tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa

tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas cukup baik. Namun demikian, peningkatan jumlah kunjungan juga menuntut peningkatan kualitas pelayanan agar tetap mampu memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Selain jumlah kunjungan pasien, jumlah sumber daya manusia atau tenaga kesehatan juga menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berikut adalah data jumlah pegawai di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik :

Tabel 1. 2
Jumlah Pegawai UPT Puskesmas Babirik

No	Ketenagaan	Keterangan
1	Dokter Umum	2 Orang
2	Administrator Kesehatan	1 Orang
3	Promkes	2 Orang
4	Perawat	21 Orang
5	Dokter Gigi	1 Orang
6	Perawat Gigi	3 Orang
7	Bidan Puskesmas	5 Orang
8	Bidan di Desa	17 Orang
9	Tenaga Kesling	3 Orang
10	Tenaga Gizi	6 Orang
11	Petugas Laboratorium	4 Orang
12	Tata Usaha	4 Orang
13	Apotik	5 Orang
14	Pendaftaran	5 Orang
15	Sopir	1 Orang
16	Tenaga (Cleaning Service)	2 Orang
17	Keamanan	2 Orang
18	Teknologi Informasi	1 Orang
Jumlah		85 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Babirik 2025

Jumlah pegawai yang tersedia harus mampu mengimbangi jumlah kunjungan pasien agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Apabila jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan beban kerja, dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, maupun kenyamanan fasilitas, dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien. Hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap aktivitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kurangnya ketanggapan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien masih menjadi permasalahan di UPT Puskesmas Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Petugas belum mampu memberikan penjelasan yang jelas dan cepat terkait prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, serta perbedaan layanan BPJS dan non-BPJS. Selain itu, respon terhadap keluhan pasien, seperti antrean yang tidak sesuai urutan, masih tergolong

lambat. Hal ini menyebabkan pasien harus berulang kali menanyakan informasi yang sama dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan.

2. Belum efektifnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien terlihat dari masih adanya ketidaksesuaian antara keluhan yang disampaikan dengan harapan terhadap yang diterima, seperti ketidaksesuaian antara keluhan pasien dengan obat yang diberikan.
3. Ketidakjelasan alur pelayanan dari pendaftaran hingga pengambilan obat masih menjadi kendala bagi pasien. Kurangnya informasi yang informatif serta minimnya petunjuk dan arahan dari petugas menyebabkan pasien mengalami kebingungan dalam mengikuti tahapan pelayanan.

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 Babirik 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 terikat (Y) yaitu kepuasan pasien.

C. Rumusan Masalah

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

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

D. Tujuan Penelitian

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