

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 dan merata menuju Indonesia sehat.

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. 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. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas.

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.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. 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 disebutkan 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 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. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua

adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. 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 ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Puskesmas Lampihong adalah salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, dimana Puskesmas Lampihong memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai

derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Tipe Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong adalah tipe B yaitu non perawatan.

Jenis pelayanan yang ada pada Puskesmas Lampihong adalah:

- a. Pelayanan umum
- b. Pelayanan lansia
- c. Pelayanan gigi dan mulut
- d. Pelayanan kesehatan ibu anak keluarga berencana (KIA-KB) dan Imunisasi
- e. Pelayanan MTBS dan Imunisasi
- f. Pelayanan konseling : gizi sanitasi dan remaja
- g. Pelayanan DOTS TB
- h. Pelayanan laboratorium
- i. Pelayanan farmasi
- j. Pelayanan persalinan dan tindakan
- k. Pelayanan KIR kesehatan

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Puskesmas Lampihong adalah:

1. Berdasarkan data jumlah pegawai Puskesmas Lampihong Tahun 2026, jumlah petugas pada beberapa unit pelayanan masih belum memadai

sehingga mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pada pelayanan umum, hanya terdapat 2 (dua) orang petugas yang melayani seluruh pasien yang datang setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama, terutama pada saat jumlah kunjungan pasien meningkat sehingga antrean menjadi cukup panjang. Akibatnya, beban kerja petugas menjadi lebih tinggi dan pelayanan kepada masyarakat berpotensi menjadi kurang optimal, baik dari segi kecepatan maupun kualitas pelayanan yang diberikan. (Sumber : *Jumlah Pegawai Lampihong, 2026*)

2. Kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi ini terlihat dari keterbatasan media informasi yang tersedia, di mana Puskesmas hanya memiliki satu papan informasi sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan kepada pengunjung. Selain itu, tingkat pemahaman literasi masyarakat dalam menerima informasi pelayanan juga masih perlu ditingkatkan, agar pada saat berkunjung Puskesmas masyarakat sudah bisa melihat informasi yang disampaikan melalui papan informasi. Sehingga, informasi mengenai jenis layanan, alur pelayanan, persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, serta informasi penting lainnya belum dapat tersampaikan secara optimal kepada seluruh masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan kesehatan. (Sumber: Sarana dan Prasarana Puskesmas, 2026)

3. Masyarakat merasa waktu tunggu pemeriksaan untuk mendapatkan pelayanan medis masih lama, hal ini dilihat dari rasio pasien yang datang sangat tinggi dibandingkan dengan petugas yang menangani. Berdasarkan

dari data jumlah pengunjung dalam setiap bulannya tercatat ada 1641 pasien, hal ini yang menjadikan pelayanan menjadi kurang maksimal, alasan lamanya durasi pemeriksaan bervariasi tergantung keluhan sehingga waktu konsultasi masyarakat dengan doctor menjadi terbatas. (*Sumber: Hasil Observasi di Puskesmas Lampihong, 2026*)

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Fandy Tjiptono (2017:201) Kualitas Pelayanan (X):

1. *Reliability* (Realibilitas)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono Kepuasan (2017:32) (Y):

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung
3. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Poli Umum Di Puskesmas Lampihong Kabupaten Balangan.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
 - b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Puskesmas Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan.