

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam sistem kesehatan di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif Penyelenggaraan Kesehatan bertujuan:

- 1) Meningkatkan perilaku hidup sehat;
- 2) Meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan;
- 3) Meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien;
- 4) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan;
- 5) Meningkatkan ketahanan kesehatan dalam menghadapi KLB atau Wabah;
- 6) Menjamin ketersediaan pendanaan kesehatan yang berkesinambungan dan berkeadilan serta dikelola secara transparan, efektif, dan efisien;
- 7) Mewujudkan pengembangan dan pemanfaatan teknologi kesehatan yang berkelanjutan; dan
- 8) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi pasien, sumber daya manusia kesehatan, dan masyarakat.

Dalam implementasinya, puskesmas berfungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP), sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam pemenuhan hak masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 menegaskan bahwa puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, berkesinambungan, serta berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien. Selain kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana yang sesuai standar turut menentukan optimalisasi pelayanan.

Secara konseptual, kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menekankan kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Dimensi tangibles yang berkaitan dengan fasilitas fisik, menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kenyamanan pasien.

Fenomena yang terjadi di Puskesmas Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan masih perlu diperhatikan, terutama dari aspek kualitas sarana dan prasarana. Pada waktu-waktu tertentu, jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi menyebabkan ruang tunggu menjadi lebih padat, sehingga sebagian pasien merasa kurang leluasa dan kurang nyaman ketika menunggu giliran pelayanan. Selain itu, meskipun Puskesmas Alabio telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, tempat duduk, toilet, tempat parkir, pencahayaan, ventilasi, dan papan petunjuk arah, fasilitas tersebut belum sepenuhnya memberikan kenyamanan yang optimal bagi seluruh pasien. Hal ini terlihat dari masih adanya aspek yang perlu diperhatikan, seperti

kebersihan, kerapian, kondisi dan pemeliharaan fasilitas, serta kemudahan pasien dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan pasien tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas, tetapi juga oleh kualitas, kondisi, dan kemampuan sarana dan prasarana dalam memenuhi kebutuhan pasien selama proses pelayanan kesehatan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien, khususnya di Puskesmas Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien di Puskesmas Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien di Puskesmas Alabio. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan fokus penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari A. Parasuraman, namun hanya difokuskan pada satu dimensi yaitu Tangibles (bukti fisik).

2. Dimensi Tangibles dalam penelitian ini diartikan sebagai segala bentuk sarana dan prasarana fisik yang tersedia di Puskesmas dan dapat dirasakan langsung oleh pasien.
3. Sarana dan prasarana yang diteliti dibatasi pada:
 - a) Kondisi dan kapasitas ruang tunggu
 - b) Ketersediaan serta kenyamanan tempat duduk
 - c) Kebersihan ruangan
 - d) Pencahayaan dan ventilasi/sirkulasi udara
 - e) Fasilitas toilet
 - f) Tempat parkir
 - g) Papan petunjuk arah dan sistem informasi pelayanan
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kenyamanan pasien, yang dibatasi pada persepsi pasien terhadap kondisi fisik lingkungan pelayanan selama menunggu dan menerima pelayanan di Puskesmas.
5. Penelitian ini tidak membahas dimensi lain dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
6. Penelitian dilakukan pada satu Puskesmas tertentu dengan responden pasien yang sedang atau telah menerima pelayanan pada periode penelitian berlangsung.

C. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana di puskesmas alabio ?
- 2) Seberapa besar sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien di puskesmas alabio secara signifikan ?

D. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien di puskesmas berdasarkan A. Parasuraman, khususnya pada dimensi Tangibles (bukti fisik).

2) Tujuan Khusus

- a) Untuk mengidentifikasi kondisi sarana dan prasarana (Tangibles) yang tersedia di Puskesmas.
- b) Untuk mengidentifikasikan kondisi mengetahui tingkat kenyamanan pasien selama menerima pelayanan di Puskesmas.
- c) Untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kenyamanan pasien berdasarkan dimensi Tangibles dalam Model SERVQUAL.
- d) Untuk mengetahui besarnya kontribusi sarana dan prasarana dalam meningkatkan kenyamanan pasien di puskesmas.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya dalam kajian kualitas pelayanan A. Parasuraman. Secara khusus, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai dimensi Tangibles (bukti fisik) yang berkaitan dengan sarana dan prasarana serta pengaruhnya terhadap kenyamanan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana guna menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman bagi pasien.

b) Bagi Pengelola dan Pembuat Kebijakan Kesehatan

Penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam perencanaan dan pengembangan fasilitas fisik pelayanan kesehatan agar lebih berorientasi pada kenyamanan pasien.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau rujukan dalam penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi Tangibles dalam Model SERVQUAL di sektor pelayanan Kesehatan.

