

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kewajiban oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang telah ditetapkan pada Undang-Undang Dasar 1945 bahwa kewajiban negara adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk barang, jasa, dan layanan administrasi. Pengaturan lebih lanjut mengenai hal ini diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan utama Negara kesatuan republik indonesia, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan umum dalam sebuah tatanan kehidupan yang adil dan beradab. Ini berarti bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara guna mencapai kesejahteraan mereka. Upaya pelayanan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu Tingkat kehidupan Masyarakat yang lebih baik, salah satunya Adalah peningkatan pelayanan dibidang kesehatan, karena berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia.

Dalam Konstitusi Indonesia tahun 1945, dinyatakan bahwa setiap individu berhak merasakan kesejahteraan fisik dan mental, memiliki tempat tinggal yang baik dan sehat, serta berhak atas pelayanan kesehatan. Kesehatan dianggap sebagai hak asasi manusia yang mencakup tanggung jawab untuk merawat yang sakit dan menjaga kesehatan bagi yang sehat (Palette & Palullungan, 2021). Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa setiap orang berhak

mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa kesehatan adalah kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan individu untuk hidup secara produktif secara sosial dan ekonomis.

Pemerintah Indonesia telah mengupayakan dengan mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki hak yang sama untuk menerima pelayanan Kesehatan yang adil dan merata. Salah satu Upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dasar dengan menyediakan unit penyelenggara pelayanan Kesehatan Masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan sebutan Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu tingkat pertama. Puskesmas berfokus pada promosi dan pencegahan kesehatan, serta bertujuan mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayahnya. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dan berupaya menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas namun terjangkau, terutama bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas juga berperan sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dalam upaya pembangunan kesehatan di wilayahnya. Tanggung jawab Puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang komprehensif, terpadu, dan berkelanjutan (Hapikasari, 2024).

Setiap puskesmas selalu berupaya agar dapat melayani semua kebutuhan

pasien dengan baik sesuai dengan harapan agar pelayanan kesehatan berkualitas, pasien merasah terpuaskan dengan kualitas pelayanan puskesmas tersebut. Termasuk Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara yang bertanggung jawab dalam Upaya Kesehatan Tingkat pertama di wilayah Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala. Pelayanan berkualitas yang dimaksud seperti yang dijelaskan para Suraman (1990) dalam Sinolla (2019) kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Jamaluddin, et al., 2022).

Sebagai salah satu pusat pelayanan, kesehatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah penting untuk memastikan masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan sesuai dengan harapan pasien. Mengingat bahwa harapan merupakan standar menilai kualitas pelayanan di fasilitas Kesehatan. Kepuasan pasien dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik.

Untuk mengetahui keberhasilan suatu pelayanan kesehatan memerlukan indikator untuk mengukur apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan pasien. Adapun 5 (lima) indikator untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiansyah (2018:63) yaitu: *Tangible* (berwujud), ini mencerminkan pada aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, personil, dan kemudahan dalam proses pelayanan. *Realibility* (kehandalan), ini berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Responsiveness (ketanggapan), ini mengacu pada kemampuan pelayanan untuk merespons dengan cepat, membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. *Assurance* (jaminan), ini berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan dan menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. *Emphathy* (empati), ini menyoroti perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, menunjukkan pemahaman dan kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan mereka.

Berdasarkan survei terhadap 52 pegawai yang bekerja di Puskesmas Ogoamas, responden berjenis kelamin laki-laki terdiri dari 11 orang (21,15%) dan perempuan berjumlah 41 orang (78,85%). Posisi pekerjaan pegawai sebagian besar memiliki pendidikan terakhir DIII 63,46% yang mencerminkan setengah dari total sampel. Responden dengan pendidikan terakhir S1 25%, dan Profesi 11,54% terdapat dalam jumlah yang sedikit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *variabel Assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ogoamas. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Keberadaan tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mampu memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat yang berobat di Puskesmas Ogoamas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya sikap profesional dan kemampuan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan, masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *variabel Tangible* (bukti fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ogoamas. *Variabel Reliability* (kehandalan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara konsisten belum menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. *Variabel Responsiveness* (daya tanggap) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan pegawai dalam melayani pasien belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. *Variabel Empathy* (empati) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian individual yang diberikan kepada pasien belum menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Secara simultan, variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ogoamas.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Ogoamas Kabupaten Donggala, diketahui bahwa Puskesmas Ogoamas telah berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari tersedianya beberapa fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga medis, serta berbagai program pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Beberapa permasalahan yang ditemukan pada saat survey awal antara lain masih terdapat pasien yang harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan,

keterbatasan jumlah tenaga kesehatan pada waktu tertentu, serta adanya keluhan masyarakat terkait kecepatan pelayanan yang diberikan. Selain itu, masih terdapat beberapa fasilitas penunjang pelayanan yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada pasien.

Hasil survey awal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas masih perlu untuk ditingkatkan pada beberapa aspek pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas Kecamatan Sojol Utara Kabupaten Donggala. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut kedalam penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA PUSKESMAS OGOAMAS KABUPATEN DONGGALA ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas?
- b. Apakah *Realibility* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas?
- c. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Ogoamas?

- d. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas?
- e. Apakah *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas?

C. Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah di atas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis *Tangible* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis *Realibility* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis *Assurance* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis *Emphaty* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ogoamas.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

- 1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis, memperkuat penelitian terdahulu, dan

diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur-literatur maupun penelitian di bidang manajemen.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan berpikir dalam hal penyelesaian masalah sehingga dapat bermanfaat di masa depan.

b. Bagi Perusahaan

Di harapkan dapat membantu dalam meningkatkan pengendalian internal terhadap pelayanan, serta memberikan masukan kepada pihak manajemen terhadap pengendalian internal yang sudah diterapkan.