

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi teknologi dan informasi terus meningkat. Perkembangan teknologi semakin mendorong upaya-upaya pembaharuan dalam pemanfaatan hasil-hasil teknologi terutama dalam bidang kesehatan. Berkembangnya teknologi banyak alat-alat kesehatan yang dapat membantu untuk penyembuhan kesehatan saat ini. Teknologi tersebut berdampak pada pengetahuan masyarakat yang lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan.

Fasilitas layanan yang prima merupakan elemen utama di unit kesehatan. Unit kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas yang dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Pelayanan kesehatan dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang sesuai dengan yang diharapkannya. Pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan dengan memenuhi berbagai syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Adapun pengertian kualitas pelayanan yaitu kondisi suatu produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, karena itu gerakan revolusi kualitas terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika sebuah lembaga ingin eksis dan berkembang. Dalam memberikan layanan kesehatan diperlukan inovasi untuk menunjang kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Banyaknya institusi penyedia layanan kesehatan dan persaingan yang demikian ketat, maka setiap lembaga pelayanan kesehatan termasuk puskesmas harus siap menjadi kompetitor yang dapat diperhitungkan kredibilitas dan profesionalitas nya, serta menjadi lembaga penyedia jasa dan layanan yang selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan pelayanan yang terbaik (prima) (Mujiarto, *et al* (2019:35)).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan adalah memberikan perasaan positif atau kesediaan untuk berpihak. Dari definisi tersebut kepercayaan merupakan variabel terpenting dalam membangun sebuah hubungan jangka panjang antara satu pihak dengan pihak lainnya. Semakin tinggi kepercayaan konsumen maka semakin tinggi juga kepuasan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.

Kepuasan disini mengacu pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36

tahun 2009, kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomi. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas yaitu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas memiliki kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk pencegahan, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan akibat penyakit serta pemulihan kesehatan, semua itu merupakan kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Dengan tersedianya Puskesmas sebagai pelaksana upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan hingga ke pelosok, diharapkan seluruh masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, komprehensif dan berkesinambungan di wilayahnya masing-masing.

Sistem pelayanan puskesmas mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan didukung dengan sistem komunikasi terpadu diseluruh jajaran puskesmas. Salah satu penyebab utama dari masalah pasien atau pengunjung

puskesmas yang tidak puas adalah ketidakpuasan dalam pelayanan sehingga puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien secara utuh sebagai suatu sistem dengan memberikan pelayanan prima dan profesional dari aspek struktur (input), proses, *outcome*.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Sadananya merupakan puskesmas yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Puskesmas Sadananya beralamat di Jl. Sadananya No.477, Kecamatan Sadananya, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. UPTD Puskesmas Sadananya memiliki 8 Desa wilayah kerja yaitu desa Gunungsari, desa Sadananya, desa Werasari, desa Mangkubumi, desa Tanjungsari, desa Bendasari, desa Sukajadi, dan desa Mekarjadi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, UPTD Puskesmas Sadananya terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visi yang dibuat oleh Kabupaten Ciamis, “Mantapnya Kemandirian Ekonomi Sejahtera Untuk Semua”. Adapun misinya yaitu: meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan ketersediaan infrastruktur yang mendukung pengembangan wilayah, mengembangkan perekonomian yang berbasis ekonomi kerakyatan, potensi unggulan local dan pemberdayaan masyarakat, meningkatkan kualitas daya dukung lingkungan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan, meningkatkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, dan memperkuat otonomi desa dalam rangka mewujudkan kemandirian masyarakat dan desa.

Berdasarkan data yang tercatat oleh UPTD Puskesmas Sadananya, jumlah pasien selama tahun 2022 dan 2023 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Pasien UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2022 dan 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien</b>	
	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Januari	1.702	1.560
Februari	1.389	1.442
Maret	1.641	1.221
April	1.396	1.167
Mei	1.507	2.065
Juni	1.820	2.006
Juli	1.714	1.431
Agustus	2.079	1.100
September	2.241	1.229
Oktober	1.808	2.115
November	2.326	2.789
Desember	2.058	1.546
<b>Jumlah</b>	<b>21.681</b>	<b>19.671</b>

*Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya*

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya berfluktuasi setiap bulannya, untuk jumlah pasien tahun 2022 sebanyak 21.681 dan tahun 2023 sebanyak 19.671 pasien, dengan begitu jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien yang tidak memiliki BPJS tidak berbeda dengan pasien lain.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang

diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang belum optimal, jarak tempuh dari tempat tinggal cukup jauh dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah berkunjung ke Puskesmas Sadananya. Bukan hanya itu, kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja tenaga medis dan non medis, ataupun kurangnya jumlah karyawan yang melayani.

Untuk melihat lebih jelasnya rekap survey kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2021, 2022 dan 2023, berikut di sajikan dalam bentuk tabel :

**Tabel 1.2**  
**Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sadananya**  
**Tahun 2021, 2022, dan 2023**

No	Tahun	Target	Capaian (Rata-rata pertahun)	Keterangan
1.	2021	> 76,61	73,89	Belum Tercapai
2.	2022	> 76,61	76,65	Tercapai
3.	2023	> 76,61	75,15	Belum Tercapai

*Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya*

Berdasarkan tabel 1.2 pada survey kepuasan pasien terlihat bahwa pada tahun 2021 kepuasan pasien belum tercapai karena pada tahun ini mengalami pandemi sehingga pelayanannya terganggu, selain itu ada beberapa indikator yang mempengaruhi yaitu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan dengan kategori berfungsi tetapi kurang maksimal, dan tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan dengan kategori kurang kompeten. Kompetensi atau kemampuan petugas menurun diakibatkan ada beberapa petugas

yang terkena covid sehingga tenaga medis lainnya menggantikan petugas yang terkena covid, dan tenaga medis tersebut bukan dalam bidang profesinya (Wawancara dengan karyawan Puskesmas Sadananya)(Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat-Lampiran). Pada tahun 2022 kepuasan pasien tercapai karena masa pandemi sudah mulai mereda, pasien sudah mengunjungi kembali fasyankes (puskesmas), dan pada tahun 2023 kepuasan pasien kembali menurun atau belum tercapai dikarenakan kualitas pelayanan yang belum bisa dipertahankan usai pandemi. Meskipun dikategorikan belum tercapai nilai tidak terlalu menurun pada tahun 2023, dan tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja pada puskesmas Sadananya. Banyak faktor yang menjadi nilai tambah bagi kualitas pelayanan Puskesmas Sadananya begitupun banyak faktor yang membuat penilaian berkurang.

Dengan nilai kepuasan pasien yang belum mencapai target, penulis ingin meneliti tentang hal tersebut, karena kepuasan pasien adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelayanan, sisi kualitas pelayanan harus terus ditekankan dan dioptimalkan dari segi pelayanan ataupun dari segi sumber daya manusia yang profesional, sehingga membuat UPTD Puskesmas Sadananya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pasien.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti mengambil judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Sadananya).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bertolak dari latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada :

1. Belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, hal ini diketahui dengan fluktuasinya data kunjungan pasien.
2. Masih kurangnya kepercayaan pasien kepada pelayanan yang diberikan.
3. Kepuasan pasien masih belum optimal, hal ini dapat dilihat dari nilai target yang didapatkan.
4. Fasilitas belum optimal karena masih ada alat kesehatan yang belum memadai.
5. Kinerja Karyawan belum optimal karena masih adanya karyawan yang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fakta yang telah disebutkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Sadananya?

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi bermanfaat bagi penulis, akademik, dan pembaca. Pada hakikatnya kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu:

##### **1. Secara Teoritis**

Menambah pemikiran yang dapat memperkaya teori dan kepustakaan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan pada kepuasan pasien, sehingga nantinya akan bermanfaat dan menjadi sumber informasi yang dapat digunakan oleh pihak yang membutuhkan.

## **2. Secara Praktis**

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran seberapa besar pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan pada kepuasan pasien.