

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I ini berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan dalam industri kesehatan menjadi hal yang sangat penting saat sekarang ini. Dengan adanya peningkatan dan pengembangan pelayanan, maka pelayanan tersebut harus terus ditingkatkan karena menyangkut hak hidup orang banyak dan salah satu pelayanan publik dalam bidang jasa berupa pelayanan di bidang kesehatan (Nasikh dkk, 2018). Pelayanan kesehatan merupakan suatu hal mendasar yang wajib disediakan oleh pemerintah. Hal tersebut terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3, yaitu “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pada dasarnya pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen. Kepuasan pelayanan terhadap konsumen merupakan faktor terpenting dalam instansi kesehatan (Windiani, 2019). Di mana, masyarakat akan semakin peduli dengan situasi kesehatan dan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang menjadikan mutu pelayanan berfokus pada kepuasan konsumen tersebut. Salah satu bentuk pelayanan atau fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah adalah Puskesmas.

Menurut Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya promotif

(peningkatan kesehatan) dan preventif (upaya pencegahan) di wilayah kerjanya. Puskesmas memberikan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu. Puskesmas ini memiliki ketertarikan dalam melakukan penelitian karena puskesmas menjadi fasilitas kesehatan bagi rakyat kecil yang sering kali tingkat pelayanan yang diberikan jauh dari yang diharapkan (Kisanjani, dkk, 2021).

Puskesmas Lubuk Kilangan merupakan puskesmas terbesar kedua di Kota Padang yang dilihat dari luas daerahnya. Puskesmas ini berlokasi di Jl. Raya Gadut, Padang Besi, Kec. Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat 25157, dengan luas seluruh wilayah daerah ±85,99 km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 7 kelurahan sebagai wilayah kerjanya yaitu Kelurahan Bandar Buat dengan luas 2,87 km<sup>2</sup>, Kelurahan Padang Besi dengan luas 4,91 km<sup>2</sup>, Kelurahan Indarung dengan luas 52,1 km<sup>2</sup>, Kelurahan Koto Lalang dengan luas 3,23 km<sup>2</sup>, Kelurahan Batu Gadang dengan luas 19,29 km<sup>2</sup>, Kelurahan Baringin dengan luas 1,65 km<sup>2</sup>, dan Kelurahan Tarantang dengan luas 1,85 km<sup>2</sup>.



**Gambar 1.1** Peta Wilayah Kerja Lubuk Kilangan 2019

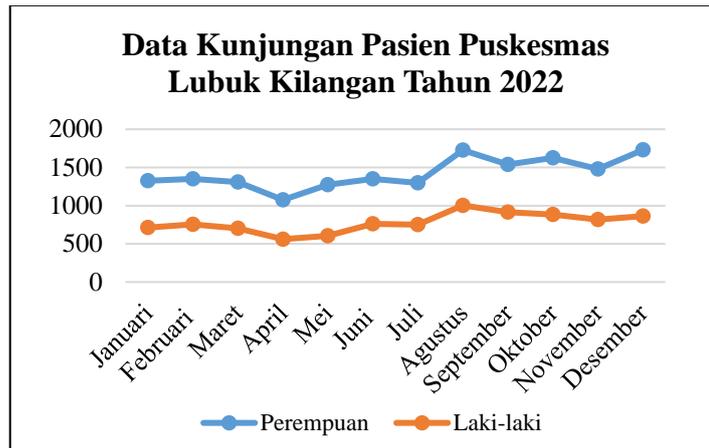
(Sumber: Data Puskesmas)

Puskesmas Lubuk Kilangan menyediakan layanan berupa UGD (Unit Gawat Darurat), Poliklinik Umum, Poliklinik Lansia, Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak, Poliklinik KB (Kebidanan), Poliklinik Gigi, Konsultasi Gizi, Konsultasi Sanitasi, Konsultasi Anti Rokok, Konsultasi PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli

Remaja), Konsultasi TB (Tuberkolosis), Klinik VCT (*Voluntary Counseling and Testing*), Imunisasi, Pemeriksaan Laboratorium, Apotek, dan Penyuluhan Kesehatan. Puskesmas Lubuk Kilangan membuka waktu pendaftaran dari hari Senin sampai Sabtu. Pada hari Senin-Kamis buka pukul 08.00 – 13.30 WIB, hari Jumat pukul 08.00 – 11.00 WIB, dan hari Sabtu pukul 08.00 – 12.00 WIB, juga terdapat perawat serta dokter untuk mengantisipasi keadaan darurat yang mungkin terjadi lewat dari jam pelayanan tersebut. Dokter umum di Puskesmas Lubuk Kilangan ada sebanyak 3 orang, dokter gigi ada 2 orang, perawat ada 24 orang, bidan ada 14 orang, farmasi ada 2 orang, kesehatan masyarakat ada 2 orang, kesehatan lingkungan ada 1 orang, gizi ada 3 orang, tenaga laboratorium medika ada 1 orang, dan tenaga non medis ada sebanyak 17 orang. Lalu, akreditasi Puskesmas Lubuk Kilangan saat ini masih Madya karena puskesmas masih dalam penilaian akreditasi untuk naik ke level selanjutnya dan hasilnya masih dalam proses penilaian oleh Dinas Kesehatan (Dinkes). Kepala Puskesmas Lubuk Kilangan saat ini adalah Drg. Afridawati, M.M.Kes.

Standar pelayanan yang diterapkan Puskesmas Lubuk Kilangan yaitu dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan merata kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik kepada pasien sehingga memberikan kesan akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita, dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada pasien. Puskesmas Lubuk Kilangan juga menyediakan program pelayanan luar gedung yang artinya pelayanan yang diberikan di luar puskesmas seperti posyandu balita, lansia, kelas ibu hamil, kelas ibu balita, pemantauan gizi buruk, dan lainnya.

Berikut merupakan data kunjungan pasien Puskesmas Lubuk Kilangan pada tahun 2022.



**Gambar 1.2** Data Kunjungan Pasien Puskesmas Lubuk Kilangan Tahun 2022

(Sumber: Data Sekunder Puskesmas)

Berdasarkan data kunjungan pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung berfluktuasi setiap bulannya di mana, terdapat peningkatan dan penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Lubuk Kilangan. Dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien ini maka Puskesmas Lubuk Kilangan harus memberikan kinerja pelayanan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pasiennya.

Penulis melakukan wawancara secara langsung ke Puskesmas Lubuk Kilangan di mana, wawancara dilakukan terhadap pengunjung atau pasien yang berobat, bahwa pada puskesmas ini belum sepenuhnya mampu memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pasien. Wawancara ini dilakukan dengan 10 orang pasien. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan masih ada pasien yang kurang puas terhadap pelayanan dan fasilitas di Puskesmas Lubuk Kilangan. Permasalahan yang terjadi adalah komunikasi yang kurang baik dari tenaga medis dan pegawai puskesmas, di mana informasi yang diberikan kurang jelas dan membuat pasien tidak mengerti dengan penjelasannya. Pegawai juga tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan kurang cepat menanggapi keluhan dan pertanyaan pasien, dan kurang ramahnya pegawai terhadap pasien. Kemudian, waktu pelayanan yang kurang efektif di mana, kehadiran atau kunjungan dokter yang tidak tepat waktu dan tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan penumpukan antrian dan pasien harus menunggu lama. Dan juga

fasilitas ruang tunggu kurang memadai di mana masih kurangnya kursi diruang tunggu dan membuat pasien merasa tidak nyaman. Permasalahan ini dapat dilihat pada **Tabel 1.1** di bawah ini. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan di puskesmas terhadap pasien, sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Lubuk Kilangan.

**Tabel 1.1** Hasil Keluhan Pasien

No	Keluhan Pasien	Banyak Pasien	Persentase
1	Tenaga medis dan petugas yang tidak berpenampilan rapi dan bersih	1	8%
2	Ruang tunggu dan periksa tidak nyaman	7	54%
3	Tidak tersedia tempat beribadah	1	8%
4	Tempat parkir yang tidak cukup dan sempit	6	46%
5	Kelengkapan dan kebersihan alat medis yang kurang	2	15%
6	Tenaga medis dan petugas tidak mendengarkan keluhan pasien	9	69%
7	Pelayanan dijalankan tidak tepat	8	62%
8	Tenaga medis dan petugas kurang memberikan informasi yang jelas	7	54%
9	Tenaga medis dan petugas tidak cepat menanggapi pertanyaan pasien	8	62%
10	Tenaga medis dan petugas tidak sopan dan menyenangkan	8	62%
11	Kunjungan dokter tidak tepat waktu dan tidak sesuai jadwal	7	54%
12	Kesopanan staff dalam memberikan pelayanan masih kurang	9	69%
13	Petugas tidak memberikan perhatian khusus terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	3	23%

(Sumber: Data Wawancara dengan Pasien Puskesmas)

Berdasarkan **Tabel 1.1**, didapatkan bahwa pasien banyak memilih keluhan pada nomor 2, 6, 7, 9, 10, dan 12. Keluhan tersebut adalah pada pertanyaan keluhan nomor 2 yaitu ruang tunggu yang tidak nyaman dengan persentase 54%, pertanyaan 6 yaitu tenaga medis dan petugas tidak mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dengan persentase 69%, pertanyaan 7 yaitu pelayanan dijalankan tidak sesuai jadwal dengan persentase 62%, pertanyaan 9 yaitu tenaga medis dan petugas tidak cepat menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien dengan persentase 62%,

pertanyaan 10 yaitu tenaga medis dan petugas tidak sopan dan menyenangkan dengan persentase 62%, dan pertanyaan 12 yaitu kunjungan dokter tidak tepat waktu dan tidak sesuai jadwal dengan persentase 69%. Hasil survei keluhan pasien ini dapat dilihat pada **Lampiran A**. Dengan hasil yang didapatkan, maka pelayanan yang diberikan Puskesmas Lubuk Kilangan belum mampu memenuhi ekspektasi pasien. Oleh sebab itu, berdasarkan hasil survei tersebut perlu dilakukannya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Lubuk Kilangan.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian adalah “Bagaimana Menganalisis Kualitas Pelayanan dan Memberikan Rekomendasi Perbaikan pada Puskesmas Lubuk Kilangan?”.

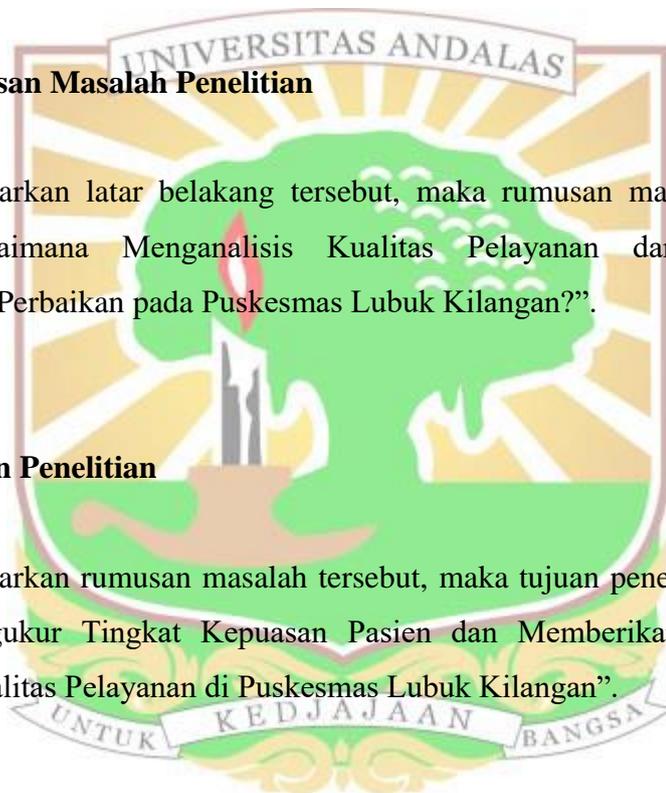
## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien dan Memberikan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lubuk Kilangan”.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Subjek penelitian ini merupakan pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Lubuk Kilangan.
2. Usulan perbaikan pada penelitian ini hanya sebatas rancangan saja tanpa melakukan implementasi lebih lanjut.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan menjadi pedoman dalam menyelesaikan penelitian. Teori-teori ini diperoleh dari buku, jurnal, dan internet.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III ini menjelaskan mengenai tahapan pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian laporan secara sistematis. Tahapan penelitian terdiri dari pendahuluan, perumusan masalah, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penutup.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV ini menjelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden dan pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan metode *Kano*.

### BAB V ANALISIS

Bab V ini menjelaskan mengenai analisis terhadap hasil pengolahan data yang dilakukan pada bab IV sebelumnya yang terdiri dari analisis data umum, analisis tingkat kepuasan pelayanan di

Puskesmas Lubuk Kilangan dengan metode *Servqual*, analisis tingkat kepentingan indikator pelayanan dan usulan perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Lubuk Kilangan menggunakan metode *Kano*.

## BAB VI PENUTUP

Bab VI ini menjelaskan mengenai penutup dari penelitian yang dilakukan. Penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



