

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan salah satu indikator penting dalam pembangunan suatu bangsa. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kesehatan masyarakat, penurunan angka kesakitan dan kematian, serta peningkatan produktivitas. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas dan terjangkau, terutama di wilayah yang sulit dijangkau fasilitas kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan yang baik juga berkontribusi pada kepuasan pasien, kepercayaan, dan loyalitas (Anderson & Fornell, 2000).

Puskesmas adalah garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan promotif bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat, sedangkan preventif untuk mencegah penyakit. Kuratif berfokus pada pengobatan, sementara rehabilitatif bertujuan mengembalikan fungsi tubuh yang terganggu.

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas menjadi perhatian utama pemerintah dan masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan, seperti peningkatan sarana dan prasarana, kompetensi tenaga kesehatan, serta pengembangan sistem manajemen. Namun, faktanya masih banyak puskesmas yang belum mampu memberikan pelayanan optimal. Ini terlihat dari keluhan masyarakat seperti antrean panjang, kurangnya ketersediaan obat dan peralatan medis, serta sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah.

Salah satu puskesmas yang menjadi sorotan dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah Puskesmas Muara Satu, yang terletak di Kecamatan Muara Satu, Kabupaten Lhokseumawe. Berdasarkan data kunjungan, puskesmas ini memiliki jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi, menandakan perannya yang penting bagi masyarakat sekitar. Hasil observasi dan analisis data awal menunjukkan

bahwa pelayanan di Puskesmas Muara Satu masih menghadapi tantangan yang menimbulkan ketidakpuasan pasien. Permasalahan meliputi keluhan fasilitas yang dirasa kurang memadai, seperti peralatan yang belum sepenuhnya modern dan lengkap, serta pelayanan yang belum efisien, sehingga proses penanganan pasien tidak optimal. Keluhan lain yang sering muncul adalah jumlah petugas/staf yang dinilai tidak memadai, berdampak langsung pada lamanya waktu tunggu. Pada jam sibuk (pukul 08.00-10.00), dengan fluktuasi kunjungan pasien dari Juli hingga Desember 2024 (Lampiran 1), rasio pasien berbanding petugas di loket pendaftaran bisa mencapai 20:1, jauh di atas ideal 10:1.

Sebagai penyedia jasa, puskesmas diharapkan mampu mengidentifikasi secara akurat persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan. Hal ini krusial agar pasien merasa puas dan nyaman berobat di puskesmas. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Satu sangat penting.

Salah satu metode untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan adalah SERVPERF (*Service Performance*), adaptasi dari model SERVQUAL. SERVPERF, yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor (1992), mengukur kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual layanan. Metode ini fokus pada pengukuran kinerja (*performance*) layanan, bukan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan seperti SERVQUAL. SERVPERF mengadopsi lima dimensi kualitas layanan yang sama dengan SERVQUAL: *Tangibles* (Penampilan Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). SERVPERF telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk kesehatan (Zeithaml et al., 2017).

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di Puskesmas Muara Satu menggunakan metode SERVPERF. Diharapkan, penelitian ini dapat berkontribusi signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Satu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

## **1.2 Rumusan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan di Puskesmas Muara Satu berdasarkan persepsi pasien?
2. Bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVPERF?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan di Puskesmas Muara Satu berdasarkan persepsi pasien.
2. Untuk memberikan upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVPERF.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Melalui penelitian ini, penulis berkesempatan untuk meningkatkan kompetensi dalam melakukan analisis data, menulis laporan penelitian yang baik, serta berpikir kritis dan solutif terhadap permasalahan yang ada.
2. Bagi Puskesmas  
Membantu puskesmas dalam mengidentifikasi area di mana pelayanan mereka kurang memuaskan dan memberikan wawasan untuk meningkatkannya.
3. Bagi Universitas  
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait dengan penerapan metode SERVPERF dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Puskesmas Muara Satu yang berlokasi di Kota Lhokseumawe, Aceh.
2. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur kualitas pelayanan.
3. Penelitian hanya akan fokus pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien terhadap lima dimensi pelayanan menurut model SERVPERF.

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang terlibat dalam penelitian ini dipilih secara acak dan representatif dari populasi puskesmas yang diteliti.
2. Responden memberikan jawaban yang jujur dan akurat mengenai pengalaman mereka terhadap pelayanan puskesmas.
3. Selama periode penelitian, kondisi puskesmas tidak mengalami perubahan signifikan yang dapat memengaruhi hasil penelitian.