

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai ekspektasi, maka tingkat kepuasan pasien akan menurun. Dalam konteks puskesmas sebagai layanan kesehatan dasar, kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas layanan. Kualitas layanan yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan menurunkan tingkat kunjungan (Langi et al., 2023).

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak atas hidup sehat. Hal ini telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H dan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan layanan kesehatan yang memadai dan layak. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban menjamin pelayanan yang adil dan merata, termasuk bagi masyarakat tidak mampu.

Sebagai fasilitas pelayanan tingkat pertama, puskesmas memiliki peran penting dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 menyebutkan bahwa puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan, dengan penekanan pada tindakan pencegahan dan promosi kesehatan. Penerapan regulasi

ini menjadi dasar pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Enas, 2020).

Sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas beroperasi berdasarkan kerangka hukum yang jelas dan terstruktur. Beberapa regulasi penting yang menjadi dasar hukum pelaksanaannya antara lain: UU No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, UU No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah, serta Permenkes No. 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas. Berbagai ketentuan ini menjadi acuan dalam penyelenggaraan puskesmas agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tidak mengalami hambatan di masa mendatang. Urgensi penerapan standar pelayanan ini semakin terasa apabila dikaitkan dengan karakteristik wilayah kerja Puskesmas Muara Satu yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat dan tersebar di berbagai desa dan kelurahan.

Berdasarkan data terbaru tahun 2023, Kecamatan Muara Satu memiliki total penduduk sebanyak 35.003 jiwa, yang tersebar di beberapa desa dan kelurahan. Jumlah ini menunjukkan bahwa Puskesmas Muara Satu melayani wilayah dengan beban penduduk yang cukup besar, dengan distribusi penduduk yang merata antara laki-laki dan perempuan. Beberapa desa seperti Batuphat Timur, Blang Pulo, dan Batuphat Barat memiliki jumlah penduduk cukup tinggi, masing-masing di atas 4.000 jiwa (*Sumber BPS Kota Lhokseumawe 2024*)

Dengan cakupan wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang tinggi, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas juga semakin meningkat. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, sebagai salah satu indikator

keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan, khususnya di Puskesmas Muara Satu yang berperan strategis dalam menjangkau seluruh penduduk di wilayah ini. Dalam konteks kajian ini, fokus penelitian diarahkan pada Puskesmas Muara Satu yang berada di wilayah Kota Lhokseumawe.

Puskesmas Muara Satu di Kota Lhokseumawe merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang aktif dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Muara Satu. Dengan visi “*Terwujudnya masyarakat Muara Satu yang sehat, mandiri, dan berlandaskan nilai-nilai Islam*”, puskesmas ini berkomitmen menjalankan program-program prioritas seperti peningkatan pelayanan kesehatan keluarga, pengendalian penyakit, penguatan infrastruktur, dan peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan observasi awal pada 4 September 2024 yang peneliti lakukan dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada puskesmas muara satu kota Lhokseumawe, peneliti menemukan sejumlah kendala dalam pelayanan sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik kurang memadai (ruang tunggu terbatas), menyebabkan sebagian pasien harus berdiri ketika menunggu antrean.
2. Responsivitas dan reliabilitas rendah (pelayanan lambat dan antrean panjang) diduga karena beban kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan jumlah tenaga medis yang cukup.
3. Empati kurang dirasakan (jam layanan terbatas dan interaksi minim dengan dokter).
4. Biaya parkir yang dikenakan kepada pasien saat berobat menjadi keluhan tambahan.

Ulasan dari masyarakat pada Google Maps turut menguatkan temuan ini, antara lain salah satu pasien yang bernama Zulkifli mengatakan, “untuk pelayanan JKN Swasta kurang baik dan tidak diperiksa sama dokter, hanya ditanyakan keluhan sakit apa, dan langsung dikasih resep obat”. Selanjutnya ada Susanti mengatakan bahwa, “ mau berobat dijam 1 tapi malah disuruh datang lagi besok karena sudah tidak menerima lagi, segitunya sama orang sakit, pelayanan apaan cuma sampe jam 12 siang”. Selanjutnya Lestari Karina mengatakan “pelayanannya jelek, kurang ramah, jangan pernah berobat kesini. Keluhan masyarakat juga banyak ditemukan di ulasan Google Maps. Beberapa pasien menilai pelayanan masih kurang profesional, mulai dari tidak ditanganinya pasien oleh dokter, hingga jam pelayanan yang dianggap terlalu pendek (<https://tinyurl.com/mpfnawp2>).

Penulis juga menemukan berita yang bersumber dari Aceh Journal National Network (AJNN), didalam berita itu adanya temuan satu kemasan biskuit berjamur yang dibagikan saat kegiatan Posyandu di Gampong Meuria Paloh, Kecamatan Muara Satu, Kota Lhokseumawe. Biskuit tersebut merupakan bantuan untuk anak dengan gizi buruk atau kurang gizi dalam rangka mendukung Bulan Kejar Timbang dan distribusi Vitamin A. Menurut Kepala Puskesmas Muara Satu, setelah dilakukan pengecekan oleh Bidan Desa dan Kader Posyandu, hanya satu dari total 84 kemasan yang ditemukan rusak, sementara sisanya masih dalam kondisi baik dan telah dikonsumsi oleh sebagian anak di lokasi. Meskipun jumlah temuan tergolong kecil, kejadian ini menjadi bukti penting bahwa pengawasan kualitas pelayanan, termasuk distribusi makanan tambahan, harus terus ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan dan keselamatan masyarakat.

(<https://www.ajnn.net/news/soal-biskuit-berjamur-kapus-muara-satu-hanya-satu-kemasan/amp.html>).

Untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, maka penulis melakukan prasurvei awal yang akan diisi oleh 31 responden.

Berikut ini adalah tabel hasil prasurvei yang telah dilakukan :

**Tabel 1. 1  
Hasil Pra Kusioner**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>		<b>tidak</b>		<b>Jumlah</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Apakah anda pernah berobat ke puskesmas muara satu kota Lhokseumawe?	30	96.8	1	3.2	31	100
Apakah kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas muara satu kota Lhokseumawe sesuai dengan harapan anda?	21	67.7	10	32.3	31	100
Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas muara satu kota Lhokseumawe ?	21	67.7	10	32.3	31	100

*Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2025)*

Berdasarkan hasil Prasurvei, diketahui bahwa hampir semua responden (96,8%) pernah berobat ke Puskesmas Muara Satu. Artinya, mayoritas memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan puskesmas tersebut, sehingga jawaban mereka tentang kualitas dan kepuasan pelayanan cukup valid dan relevan. Sebanyak 67,7% responden merasa bahwa kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka, sementara 32,3% merasa tidak sesuai. Ini menunjukkan bahwa mayoritas puas terhadap kualitas pelayanan, tapi masih ada sekitar sepertiga yang merasa pelayanannya belum memenuhi ekspektasi mereka. Sama seperti sebelumnya,

67,7% responden merasa puas, sedangkan 32,3% tidak puas. Ini memperkuat informasi bahwa walaupun mayoritas pengguna merasa puas, ada sebagian signifikan yang merasa perlu ada perbaikan dalam pelayanan (Hasil Olahan Peneliti, 2025)

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, tenaga kesehatan di puskesmas perlu memahami apa yang menjadi ekspektasi pasien saat memperoleh layanan. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tersebut. Menurut Imbalo S. Pohan, kepuasan pasien merupakan respons emosional yang muncul setelah pasien menilai kesesuaian antara layanan yang diterima dan ekspektasinya. Tingkat kepuasan ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan dalam menciptakan kenyamanan dan memberikan pelayanan secara optimal (Handayani, 2024).

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Model ini dirancang oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yakni reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penilaian dilakukan dengan membandingkan harapan pasien (expected service) dengan persepsi terhadap layanan yang diberikan (perceived service) (Parasuraman et al., 1990). Pendekatan ini telah digunakan secara luas di berbagai sektor layanan, termasuk bidang kesehatan, karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kesenjangan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

Salah satu unit layanan kesehatan yang relevan untuk dikaji menggunakan pendekatan ini adalah Puskesmas Muara Satu, yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Letaknya yang

strategis serta biaya layanan yang relatif terjangkau menjadikan puskesmas ini sebagai pilihan utama bagi banyak warga.

Mengingat pentingnya peran puskesmas dalam sistem pelayanan kesehatan primer, penelitian terhadap kualitas pelayanan di fasilitas ini menjadi sangat relevan. Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih terfokus pada rumah sakit besar dan belum banyak menyentuh puskesmas, khususnya di wilayah Kota Lhokseumawe. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Muara Satu dan sejauh mana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak puskesmas dan pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas muara satu kota Lhokseumawe ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti tentang kualitas pelayanan dengan teori Zeithaml menggunakan satu variabel X (kualitas pelayanan).
2. Penelitian ini hanya meneliti tentang kepuasan pasien dengan teori pohan menggunakan satu variabel Y (kepuasan pasien).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas muara satu kota Lhokseumawe

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan melakukan penelitian mengenai mutu pelayanan di puskesmas.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan ilmiah yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu khususnya tentang mutu pelayanan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Puskesmas

Dimana setelah diketahui tingkat kepuasan mengenai pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, sehingga kedepannya puskesmas dapat melakukan evaluasi dan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas muara satu yang dianggap sebagai ujung tombak pelayanan dibidang kesehatan di kecamatan muara satu kota Lhokseumawe.

- b. Bagi Institusi Pendidikan

Peneliti dapat memberikan informasi tambahan dan data evaluasi yang berguna bagi instansi kesehatan dan juga pendidikan dan juga dapat

dijadikan bahan referensi untuk peneliti berikutnya yang meneliti tentang kualitas pelayanan dan fasilitas di Puskesmas.

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan peneliti khususnya mengenai kualitas pelayanan di puskesmas dan juga memberikan sedikit referensi kepada pihak terkait guna mengevaluasi pelayanan yang lebih baik.