

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Taraf tinggi rendahnya kualitas hidup individu, dapat dilihat dari kesehatannya karena kesehatan dibutuhkan dalam menopang semua aktivitas hidup seseorang. Terwujudnya keadaan sehat sesuai dengan tujuan dari pembangunan kesehatan yang mana pada hakekatnya adalah merupakan Komitmen seluruh anggota masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan berperilaku hidup sehat bagi semua untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

dengan mengupayakan kesehatan yang menjangkau keseluruhan lapisan warga , tentunya menggunakan berdirinya sebuah sentra pelayanan kesehatan warga atau disingkat menggunakan puskesmas yang adalah unit pelaksana tugas fungsional asal Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yg diberi amanat serta tanggung jawab menjadi pengelola kesehatan rakyat ditiap daerah kecamatan dari Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Berdirinya puskesmas harus diutamakan menjadi wahana dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat serta perseorangan yg menggunakan metode promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan warga yang setinggi-tingginya.

Pada era globalisasi yang membutuhkan *mobilisasi* tingkat tinggi, meningkatnya permintaan jasa kesehatan dari waktu ke waktu disertai dengan pelayanan jasa kesehatan yang berkembang pesat membuat banyaknya berdiri

sejumlah pusat pelayanan kesehatan. Baik itu rumah sakit yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta ataupun juga pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas di berbagai daerah. Puskesmas sebagai lembaga sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna melakukan sosialisasi di lingkup terkecil organisasi masyarakat dan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan kesehatan mandiri

Berhasil atau tidaknya sebuah puskesmas dalam mencapai tujuannya dan target-target operasional lainnya tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan para tenaga kesehatan dan juga didukung dengan fasilitas yang baik.

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020: 4) Pelayanan didefinisikan sebagai segi layanan yang diterima konsumen dari perusahaan untuk mencapai tujuan memenuhi ekpetasi dan harapan pelanggan sehingga dapat menginterpretasikan mutu yang diberikan bernilai baik

Kualitas pelayanan ialah masalah yg sangat krusial bagi perusahaan jasa, pada mempertahankan kualitas pelayanan, perusahaan jasa wajib senantiasa melakukan survei dari saat ke waktu pada konsumen buat mengetahui apa yang diinginkan serta diperlukan terhadap perusahaan jasa tadi selaku penyedia layanan. Bagi suatu usaha pelayanan pada jasa kesehatan, pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik serta pengadaan fasilitas yang mumpuni dalam meraih keunggulan dalam kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan tersebut. pentingnya peningkatan mutu pelayanan pencegahan pasien merupakan membangun silaturahmi, membina hubungan dengan pasien supaya pasien tidak ditinggalkan pasien. (Winata & Evyanto, 2021).

Kualitas pelayanan adalah ukuran keunggulan dan pengendalian yang diharapkan mewujudkan pelanggan. Kualitas layanan adalah tingkat di mana perusahaan mengharapkan keunggulan (excellence) dan mengelola manfaat ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan perusahaan. Tingkat keunggulan dan pelayanan merupakan faktor utama yang berpengaruh dengan mutu pelayanan, implikasi layanan tersebut dapat dirasakan dan dapat diwujudkan. Baik atau buruknya kualitas yang diberikan bergantung pada pemberi pelayanan tersebut secara konstan dapat merujuk harapan pelanggan. (Pranata & Rustam, 2021).

Pelayanan yang berlaku di poliklinik antara lain senyuman, salam, sapa, sopan santun dan tata krama yang disebut juga (5 Ss) untuk setiap pasien yang berkunjung ke poliklinik, memberikan pelayanan Pemeriksaan kesehatan yang baik bagi semua pasien yang datang untuk pemeriksaan dan pengobatan. dapat memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pasien dari penyakit yang dideritanya, pengobatan yang terbaik untuk penyakit pasien tersebut, dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien.

Selain dituntut pada memberikan pelayanan yg baik, ketersediaan serta kelengkapan fasilitas kesehatan juga turut andil pada peningkatan kepuasan pasien yg berobat di puskesmas. Fasilitas ialah sumber daya fisik yg harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan pada konsumen. Fasilitas di puskesmas yang diberikan mirip ketersediaan obatobatan yg lengkap serta pula alatalat medis penunjang yang lengkap. Fasilitas asal segi bangunan puskesmas pula turut berperan besar pada menjangkau kepuasan pasien mirip pertimbangan pada hal ruang medis yang luas

serta memadai, ruang tunggu pasien yg nyaman, dan kamar pasien yang bersih serta nyaaman

Dalam rangka meningkatkan kinerja yang profesional tentunya puskesmas harus mempunyai fasilitas dan sarana serta prasarana yang baik. Semua fasilitas yang terdapat pada puskesmas dari alat-alat medis, peralatan non medis, infrastruktur klinik dan pekerjaan fisik dan lingkungan, tentunya harus dijaga, dipelihara dan dipantau menggunakan baik buat bisa mendukung pelayanan kesehatan yg berkelanjutan. taraf agama serta kepuasan pasien terhadap fasilitas pemeriksaan serta pengobatan pada tempat pemeriksaan serta pengobatan dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien pada menggunakan pelayanan medis, dari mana pasien loyal akan kembali memakai pelayanan (Anggrainy et al., 2017).

Menurut (Anam & Rahardja, 2017) Fasilitas merupakan sarana yang digunakan buat memperlancar dan memperlancar aplikasi fungsi. Bandingkan acara organisasi Anda menggunakan orang lain dengan simpel. Semakin baik fasilitas yang digunakan maka semakin baik program yg dijalankan buat mempertinggi produktivitas. Berikut fasilitas kerja yang tersedia di UPT. sentra Medis Tanjung Sengkuang Batam, diantaranya:

**Tabel 1.2.** Fasilitas UPT. Puskesmas

<b>No</b>	<b>Nama-Nama Fasilitas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Ambulance	1	Masih kurang untuk ukuran Puskesmas
2	Ruang Inap	2	Masih kurang untuk ukuran Puskesmas
3	Kamar Mandi	8	4 kurang terawat dengan baik

**Sumber:** UPT. Puskesmas Tanjung Sengkuang

Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung sengkuang atau disingkat UPT. Puskesmas Tanjung Sengkuang merupakan salah satu puskesmas

yang berlokasi di Jl. Tenggiri, Kelurahan Tanjung Sengkuang, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Puskesmas Tanjung sengkuang memiliki lokasi yang cukup strategis dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, dikarenakan berada di sebelah jalan utama tanjung sengkuang yang ramai dilalui oleh masyarakat. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, puskesmas tanjung sengkuang memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti: Ruang Administrasi, Ruang unit gawat darurat (UGD) yang dibuka selama 24 jam, ruang rawat inap yang difungsikan untuk ruang persalinan, ruang rawat jalan yang terdiri dari; ruang KIA/KB, ruang kesehatan anak, ruang pemeriksaan umum, ruang kesehatan gigi dan mulut, ruang imunisasi, ruang kesehatan lansia, ruang konseling terpadu, pojok dots / ruang konsultasi pasien TB (*tuberculosis*), lalu terdapat fasilitas Laboratorium, Apotek, Musholla dan juga taman refleksi yang dapat digunakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya. Selain itu tersedia juga *Waiting room* yang nyaman dan juga tersedia banyak kursi guna menampung banyaknya pasien yang berkunjung, serta adanya jaringan *wifi* yang memungkinkan pasien atau keluarga pasien untuk dapat menggunakannya sembari menunggu nomor antrian.

Berdasarkan dari uraian permasalahan di atas, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang**”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas membuat pasien merasa tidak puas dan tidak terlayani dengan baik.
2. Lahan parkir yang kurang tertata rapi sehingga kendaraan khususnya motor yang terparkir menjadi semrawut.
3. Fasilitas toilet dan WC yang kurang diperhatikan kebersihannya dan air yang tidak mengalir sehingga pasien yang hendak buang air kecil menjadi terganggu.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dikarenakan untuk menghindari meluasnya permasalahan dan keterbatasan waktu serta kemampuan meneliti dalam penelitian ini, maka:

1. Objek penelitian ini adalah UPT.Puskesmas Tanjung Sengkuang yang terletak di Jalan
2. Penelitian menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.
3. Variabel Independen yang meliputi faktor-faktor yang ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

### **1.4. Rumusan Masalah**

dari uraian yang telah peneliti berikan mengenai latar belakang duduk perkara, maka rumusan persoalan yg diangkat selama penulisan skripsi ini ialah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?
2. Bagaimanakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?

3. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

berdasarkan rumusan problem, tujuan yg ingin dicapai asal penelitian ini adalah buat memperoleh data dan info yang sinkron buat analisis data. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan buat:

1. guna mengetahui impak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang.
2. guna mengetahui efek fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang.
3. guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas secara beserta-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Sengkuang.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini seharusnya menginformasikan, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman untuk pengembangan ilmu manajemen bisnis dan mungkin berguna untuk mempertimbangkan studi lebih lanjut, terutama tentang peningkatan kualitas layanan dan fasilitas dan kepuasan pasien.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti

Memperoleh hasil dan penemuan dari kegiatan penelitian serta menambah pengetahuan dan pengalaman baru.

2. Bagi Universitas (UPB)  
diharapkan penelitian ini bisa menyampaikan referensi bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.
3. Bagi perusahaan
4. sebagai gambaran, kontribusi serta solusi serta pertimbangan dalam mempertinggi kepuasan pasien.
5. Bagi Peneliti Lanjutan  
Untuk menyampaikan pengetahuan dan memberikan wawasan kepada peneliti selanjutnya.