

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Semakin majunya Masa, jumlah warga negara Indonesia semakin banyak Pemerintah perlu melihat fasilitas kesehatan masyarakat, hidup sehat adalah keinginan semua orang, bukan dari bagian keluarga kaya saja, namun dari keluarga miskin kesehatan sebagai pasilitas penting bagi seluruh rakyat Indonesia, antara lain Orang-orang di Kota Batam.

Standar dari fasilitas atau pengembangan medis andalan pusat pelayanan komprehensif pertama dari bidang kesehatan masyarakat dan Puskesmas yaitu bagian teknis pelayanan kesehatan Bupati atau kota yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan kesehatan berkelanjutan yang komprehensif dan terintegrasi. lagi perkembangan zaman juga membuat puskesmas buka 24 jam sehari.

Pelayanan medis Rawat jalan. Kemudian jika pasien tidak dapat ditangani dengan puskesmas akan dirujuk ke RSUD Kab dan kota-kota yang menyediakan layanan sub-spesialis. Setiap institusi pro dan kontra baik dari segi kualitas layanan serta peralatan bagi pasien, hal itu menjadi salah satu pertimbangan pasien. Institusi medis dengan misi mencoba memberikan pelayanan kesehatan serta fasilitas yang baik untuk masyarakat. Di Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat.

Juga dikenal sebagai Puskesmas Sungai Langkai serta Puskesmas Sei Langkai dari sekian membludak Puskesmas di Batam Pelayanan medis bagi semua rakyat. Puskesmas Sungai Langkai berlokasi di Jalan Batu Aji Barkek. Sagulung Kota Batam berdiri dari tahun 2009. Puskesmas Sei Langkai memiliki Tujuan :

1. Menggerakkan kemandirian Masyarakat untuk berkelakuan hidup bersih serta sehat.
2. Mendorong pembangunan daerah berwawasan kesehatan.
3. Mengembangkan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
4. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, dinamis serta akuntabel melalui sumber daya Manusia kesehatan yang berkualitas.
5. Mewujudkan Puskesmas Sei Langkai sebagai alternatif primer di jasa kesehatan masyarakat.

Sebagai pandangan masyarakat atas pelayanan puskesmas sei langkai yaitu mengenai pelayanan dalam bidang melayani para pasien, kurang rasa ramah tamanya para pekerja, dan masyarakat juga memberikan pandangan tentang sigap atau kurang cepat pemberian pelayanan terhadap pasien yang berkunjung berobat. juga ketersediaan obat yang terbatas mengakibatkan para pasien yang berobat ke puskesmas tersebut mengakibatkan pasien melakukan pembelian obat ke apotik yang terdekat. maka keluhan pasien tersebut merasa kualitas pelayanan puskesmas sei langkai tersebut kurang baik, karena masyarakat yang berobat ke puskesmas banyak yang kurang mampu dalam hal ekonomi ketika obat yang tidak tersedia di

puskesmas maka mereka terpaksa melakukan pembelian obat ke apotik dengan harga obat yang terbilang cukup mahal.

Kualitas sebagai hal yang sangat perlu untuk dilihat pada pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ketika kualitas pelayanan buruk terhadap pasien maka terciptalah interaksi sosial yang kurang baik antara pasien dengan pekerja yang memberikan pelayanan. Akibatnya, banyak pelayanan yang sudah diberi kepada masyarakat kurang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diatur. Sifat semrawut tenaga medis di unit pelayanan puskesmas juga menjadi permasalahan. Masyarakat juga ada yang merasakan tindakan para tenaga medis yang kasar seperti ketika melakukan pengecekan tensi sering pasien merasa kekerasan, serta terbatasnya persediaan obat puskesmas membuat banyak pasien harus membeli obat di apotek. Selain itu, masih terdapat permasalahan yang terjadi pada kisaran puskesmas, selain yang telah diungkapkan di atas. Misalnya jam kerja Puskesmas sangat singkat, hanya sampai pukul 12.00 WIB, serta tambahan jam lembur hingga pukul 14.00 WIB dibatasi.

Kapasitas dana daerah, Puskesmas tidak berwenang serta memanfaatkan peluang yang ada, Puskesmas yang tidak terbiasa mengelola kegiatannya secara mandiri, serta kesejahteraan pegawai yang mempengaruhi motivasi untuk melaksanakan pekerjaan di puskesmas kurang. Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hal pertama yang saya lakukan adalah belajar bahwa kepuasan konsumen ialah tentang apa yang konsumen rasakan layanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan sebagai sebuah cara serta memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhannya

sebagai cara menimbang perbandingan hasil serta keinginan serta memperhatikan bagaimana konsumen menerima pelayanan yang berkualitas (Syahsudarmi, 2018).

Kualitas pelayanan perlu bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. kualitas terbentuk dari kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelayanan dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Satu bisnis layanan kebanyakan dari mereka adalah puskesmas Batam. Puskesmas Batam berpartisipasi dalam pelayanan medis. Layanan medis dianggap hak warga negara yang harus dipenuhi pemerintah. Mewujudkan pemerintah layanan medis untuk masyarakat menawarkan batasan atau standar harus diterima oleh masyarakat melalui Undang-undang melalui peraturan daerah seluruh Indonesia. Kehadiran bisnis yang semakin meningkat di sektor jasa pelaku usaha memberikan yang terbaik dan memberikan pelayanan prima konsumen itu. layanan luar biasa ini harus ditanggapi dengan serius hal-hal yang berhubungan langsung dengan konsumen layanan akan diberikan.

**Tabel 1.1** jenis-jenis pelayanan di Puskesmas sei langkai

| Jenis Pelayanan |                                  |    |  |
|-----------------|----------------------------------|----|--|
| No              | Rawat jalan                      | No | Rawat Inap                               |
| 1.              | Pelayanan umum                   | 1. | Pelayanan UGD (Uni Gawat Darurat) 24 jam |
| 2.              | Pelayanan kesehatan              | 2. | Pelayanan persalinan 24 jam              |
| 3.              | Pelayanan kesehatan ibu dan anak | 3. | Rawat Inap 24 jam                        |
| 4.              | Pelayanan anak dan MTBS          |    |  |
| 5.              | Pelayanan lansia                 |    |  |
| 6.              | Pelayanan labotarium             |    |  |
| 7.              | Pelayanan TB dan Kusta           |    |  |
| 8.              | Pelayanan kanker payudara        |    |  |

**Sumber :** Puskesmas sei langkai 5 Oktober 2021

Komunitas yang menggunakan layanan dari layanan puas, orang sangat memikirkan kualitas layanan dari pelayanan medis. sebagian besar pelanggan potensial kami mencari bukti detektif, kemampuan, perhatian serta integritas. Perusahaan jasa sangat penting diperhatikan serta yang dapat memberikan penilaian yang baik kepada calon konsumen semoga bisa merasakan kepuasan serta kepercayaan. kualitas layanan seperti yang dinyatakan dalam survei sebelumnya terutama meningkatkan kepuasan produk layanan kebutuhan konsumen. Kualitas sangat kuat kaitannya pada kepuasan kualitas yang diberikan oleh konsumen dan perusahaan memberikan dorongan bangun hubungan yang kuat dengan konsumen serta buat mereka berdampak ini jangka panjang bagi perusahaan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan ciptakan loyalitas serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan memberikan kesetiaan serta loyalitas kepada perusahaan yang dipimpin (Gate & Yanti, 2021).

Ketersediaan fasilitas kesehatan layanan tentu cukup memudahkan penerima layanan gunakan layanan ini. Sempurna kemudahan penggunaan fasilitas kesehatan melalui sarana dan prasarana akan sesuai tentukan ukuran kepuasan pasien yang menerima pelayanan. Oleh karena itu, menyebabkan perubahan pandangan umum dari fasilitas dari kesehatan dan kebutuhan pilihan bagi masyarakat. Menyampaikan fasilitas perangkat yang bisa tampak mata secara fisik serta menjadi sumber daya wajib yang dilengkapi dimula mempromosikan jasa pada konsumen. Fasilitas merupakan keseluruhan serta dapat memudahkan pelanggan senang atas segala barang serta jasa yang diberi suatu badan usaha (Z. Munawir, 2018).

Menurut pendapat masyarakat, beberapa fasilitas di Puskesmas Sei langkai yaitu mulai dari tempat tidur pasien yang digunakan pasien di Puskesmas Sei langkai dapat dilihat dari perlengkapan tempat tidur yang kurang. Beberapa keluhan masyarakat pasien di Puskesmas Sei langkai di atas menunjukkan bahwa pelayanan serta ketuhan fasilitas yang digunakan tidak sesuai dengan harapan mereka. Belakangan, saat pasien merasa sudah kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan Puskesmas Sei langkai. Hal ini terlihat dari kunjungan pasien ke Puskesmas.

Menyatakan bahwa pasien yang tingkat kepercayaan mereka semakin sedikit pada petugas puskesmas, semakin besar kemungkinan mereka memberi tahu layanan rumah sakit tidak disediakan. Kepercayaan sebagai variabel terpenting guna dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Kepercayaan ialah yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen serta kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018).

Kepuasan pasien ialah intinya pemasaran yang berorientasi pada pasien. Loyalitas pasien dibentuk oleh pelayanan memuaskan, kualitas Pelayanan memuaskan ini juga akan menarik para pasien yang baru serta kemudian berpengaruh Meningkatkan citra Puskesmas pada Kepuasan pasien. Pelayanan dinilai baik apabila pelayanan tersebut bisa memeberikan kebutuhan serta harapan klien Pahami kebutuhan serta keinginan Anda kepuasan pasien sebagai faktor penting mempengaruhi kepuasan pasien (Siti Nurkhalizah, Siti Rochmani, 2021)

**Tabel 1.2** Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Sei Langkai 2020

| No     | Bulan     | Kunjungan Rawat Jalan (orang) | Persentase (%) |
|--------|-----------|-------------------------------|----------------|
| 1.     | Januari   | 998                           | 11,08          |
| 2.     | Pebruari  | 923                           | 10,24          |
| 3.     | Maret     | 789                           | 8,75           |
| 4.     | April     | 990                           | 10,99          |
| 5.     | Mei       | 821                           | 9,11           |
| 6.     | Juni      | 899                           | 9,98           |
| 7.     | Juli      | 745                           | 8,27           |
| 8.     | Agustus   | 800                           | 8,88           |
| 9.     | September | 890                           | 9,88           |
| 10.    | Oktober   | 655                           | 7,27           |
| 11.    | November  | 733                           | 8,13           |
| 12.    | Desember  | 654                           | 7,26           |
| Jumlah |           | 9.007                         | 100 %          |

**Sumber :** Puskesmas Sei Langkai 6 oktober 2020

Data pasien di atas menunjukkan jumlah pasien yang mengalami perubahan ketidakstabilan meningkat dan menurun. Perubahan jumlah pasien yang tidak normal tidak cukup cepat untuk pasien yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang kurang memadai, fasilitas yang kurang memadai, serta menimbulkan komentar dari pasien yang dirawat di Puskesmas Sei langkai.

Kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas tersangkut bagaimana perlakuan setiap petugas yang memberikan pelayanan pada pasien juga kelengkapan penunjang fasilitas pelayanan. ketika apa yang diharapkan pasien tidak terpenuhi dengan baik maka bisa jadi pasien hilang kepercayaan terhadap pelayanan. maka dari itu perlu untuk menerapkan kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas yang terbaik, untuk menghindari dari ketidak puasan pasien tersebut perlu petugas puskesmas untuk memperbaiki kinerja juga rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka.

Semua kondisi tersebut dapat menurunkan kepercayaan publik. Meskipun pemerintah mendirikan pusat kesehatan sebagai fungsi memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mempelajari **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS SEI LANGKAI BATAM"**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan, dapat identifikasi beberapa masalah, seperti:

1. Pekerja Puskesmas kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Minimnya ketersediaan obat yang ada di Puskesmas.
3. Fasilitas yang digunakan dipuskesmas minim dalam penyediaan alat-alat kesehatan dan jumlah tempat tidur yang tidak banyak.
4. Jumlah pasien Rawat jalan banyak yang tidak kembali ke Puskemas untuk melakukan perawatan lanjut.

### **1.3. Batasan Masalah**

Sangat luas, berdasarkan latar belakang dan kekhususan masalah di atas masalah yang ada, keterbatasan waktu, kemampuan penulis, penulis kemudian membatasi masalah. Ini untuk memungkinkan lebih banyak peneliti berfokus pada masalah yang akan dipelajari. Batas masalahnya adalah lainnya:



1. Penelitian ini dibatasi pada tiga variabel independen ialah kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan kepercayaan (X3) satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y1).
2. Penelitian ini berdasarkan data kuesioner yang disebar kepada setiap masyarakat sagulung .
3. Peneliti membatasi penelitian ini pada pasien rawat jalan berusia minimal 18 tahun pada Puskesmas Sei Langkai.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam Penelitian ini :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
2. Apakah pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
3. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?
4. Apakah pengaruh kualitas, fasilitas serta Kepercayaan secara serentak terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sei Langkai.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sei Langkai.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sei Langkai.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharap dapat memberikan keuntungan bagi pihak-pihak berikut ini

### **1.6.1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat ilmiah pengetahuan dan wawasan terutama mengenai kualitas pelayanan fasilitas kepuasan pasien Puskesmas Sei langkai.

### **1.6.2. Secara Praktis**

1. Menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan dan sekaligus menambah ilmu dan pengalaman untuk memperdalam ilmu tentang kualitas layanan dan dampak fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas.
2. Bagi puskesmas sei langkai dengan memasukkan Puskesmas, Penyedia layanan kesehatan yang lebih baik di masa depan.

3. Bagi Universitas Putera Batam hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu siswa lain saat melakukan penelitian, dan Mahasiswa berdampak berkualitas di Universitas Putera Batam mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan untuk Kepuasan Pasien puskesmas Sei Langkai.