

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap orang ingin dan ingin sehat. Dengan berfokus pada menjaga kesehatan tubuh, semua pekerjaan dan aktivitas dapat diselesaikan tanpa terhambat oleh berbagai penyakit. Namun, banyak orang yang tidak memperhatikan kesehatan tubuhnya yang disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain jadwal kerja yang padat dan kendala keuangan..

Puskesmas Sei Lekop Kecamatan Sagulung Kota Batam Untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan umum, puskesmas juga harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berbeda, untuk memenuhi pemenuhan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Administrasi pada dasarnya mempengaruhi pemenuhan pasien yang mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas. Setiap pergerakan yang dilakukan oleh suatu organisasi pada akhirnya akan mendorong nilai yang akan diberikan oleh klien terhadap pemenuhan bantuan yang dialami (Hasanah et al., 2020:185-186)

Di Puskesmas Sei Lekop, sering terjadi antrian panjang karena pelayanan yang tidak memadai, sehingga banyak pasien beralih ke poliklinik lain di daerah Sei Lekop. Pasien juga sering mengeluh tentang masalah pelayanan di Puskesmas Sei Lekop..

Berikut data pasien Upt Puskesmas Sei Lekop periode Januari 2021 – Desember 2021 :

**Tabel 1.1 Data Dari Jumlah Keluhan Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop Januari 2021 - Desember 2021**

<b>BULAN</b>	<b>POLI UMUM</b>	<b>POLI GIGI</b>	<b>POLI ANAK</b>
JANUARI 2021	45	35	24
FEBRUARI 2021	39	10	20
MARET 2021	67	18	21
APRIL 2021	49	11	38
MEI 2021	59	10	10
JUNI 2021	87	18	17
JULI 2021	78	11	16
AGUSTUS 2021	64	15	10
SEPTEMBER 2021	67	17	14
OKTOBER 2021	62	14	15

NOVEMBER 2021	58	14	16
DESEMBER 2021	51	14	18
JUMLAH	726	187	219

Sumber : UPT. Puskesmas Sei Lekop

Berdasarkan tabel di atas, banyak pengaduan yang disampaikan pasien setiap bulannya, sehingga jumlah pengaduan di poli umum tahun 2021 sebanyak 726 pengaduan, jumlah pengaduan di poli gigi tahun 2021 sebanyak 187 pengaduan, dan jumlah pengaduan di poli gigi tahun 2021 sebanyak 187 pengaduan. poli anak pada tahun 2021 sebanyak 219 pengaduan.

Ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterlambatan perawat dalam melayani satu pasien yang mulai mendaftar, proses pengambilan kartu rekam medis oleh perawat, dan pemeriksaan tekanan darah oleh perawat yang berbeda. Selain itu, pasien juga harus menunggu dokter jaga yang terkadang datang terlambat, dan lama waktu pemeriksaan pasien tergantung pada keluhan nyeri yang dialami masing-masing pasien. Terakhir, pasien diharuskan menunggu dokter di ruangan yang telah disediakan.

Merancang penataan tempat duduk yang nyaman, area khusus untuk pengambilan data, serta memberikan ruangan bagi pasien yang sedang menunggu, merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Tujuan dari perancangan ruangan tersebut adalah untuk mengurangi kelelahan yang mungkin dirasakan pasien saat menunggu antri.

UPT Puskesmas Sei Lekop, sebagai lembaga kesejahteraan, harus menyediakan fasilitas yang memadai untuk menjawab kebutuhan dan permintaan pasien dalam hal penyelenggaraan administrasi kesehatan. Hal ini sangat penting karena pasien membutuhkan tempat yang nyaman untuk melakukan administrasi kesehatan. Untuk memenuhi harapan ini, Puskesmas Sei Lekop harus menyediakan fasilitas seperti tempat duduk pasien yang ergonomis, ruang data untuk pengambilan data pasien, serta fasilitas pendukung lainnya seperti keamanan, nomor antrean, TV, dan lain-lain..

Jika administrasi dan fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pasien, pasien akan merasa kecewa dan mungkin mempertanyakan layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan berdampak pada efektivitas administrasi kesehatan. Sebaliknya, jika fasilitas dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali ke Puskesmas.

Perubahan ini dapat memengaruhi jumlah pasien yang datang ke puskesmas, baik dengan meningkatkannya maupun menurunkannya. Jika jumlah pasien menurun, hal ini akan berdampak pada penurunan pendapatan dan kinerja puskesmas, serta dapat memengaruhi bisnis kesehatan lainnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa pasien terpenuhi dengan baik oleh administrasi puskesmas agar tetap memilih puskesmas sebagai tempat kesehatan mereka..

Hal ini dapat mempengaruhi jumlah pasien yang datang ke puskesmas akan mempengaruhi pelayanan kesehatan dan jika jumlah pasien menurun, maka pelayanan kesehatan lain di daerah tersebut dapat terbantu. Selain itu, administrasi puskesmas juga dapat beralih ke administrasi kesejahteraan lainnya jika pasien tidak terpenuhi.

Untuk meningkatkan jumlah pasien yang datang dan menarik pasien baru ke Puskesmas Sei Lekop, dibutuhkan sistem yang tepat dan esensial. Salah satu cara yang umum dilakukan adalah dengan menawarkan jenis bantuan dan pelayanan yang luar biasa kepada pasien. Di era saat ini, banyak unit kesehatan lain yang juga menawarkan berbagai hal untuk menarik minat orang untuk berkunjung ke tempat tersebut.

Dalam pemeriksaan ini, ahli harus memahami konsep konsistensi atau ketidakpuasan di UPT Puskesmas Sei Lekop terkait ide-ide administrasi dan fasilitas yang disediakan untuk pasien, serta jumlah kunjungan pasien ke puskesmas selama periode 2021..

Meskipun penelitian hanya dilakukan pada satu Puskesmas, namun penting untuk mengevaluasi potensi Puskesmas Sei Lekop dalam mempertahankan dan menarik jumlah masyarakat yang berkunjung ke unit pelayanan kesehatan tersebut. Penulis tertarik untuk memperdebatkan dan menarik judul berdasarkan kisah dan uraian di atas. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SEI LEKOP”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Waktu tunggu pasien yang terlalu lama sebelum mendapatkan pelayanan di puskesmas Sei Lengkop.
2. Penanganan keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan puskesmas yang tidak tercatat oleh pihak Puskesmas Sei Lengkp.
3. Informasi yang kurang memadai kepada pasien terkait prosedur pelayanan dan hak-hak pasien di Puskesmas Sei Lengkop.
4. Fasilitas yang kurang memadai untuk menyimpan obat dan alat kesehatan secara aman di Puskesmas Sei Lengkop.
5. Pasien banyak menyampaikan keluhan mengenai kebersihan dan sanitasi di Puskesmas Sei Lengkop.

## **1.3. Batasan Masalah.**

Penulis membatasi masalah dalam penelitian dengan deskripsi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Sei Lekop kota Batam.
2. Responden diambil adalah pasien UPT Puskesmas Sei Lekop

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

Rumusan masalah penelitian ini didasarkan pada latar belakang dari permasalahan yang telah dijelaskan diatas:

1. Kualitas Pelayanan apakah berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sei Iekop
2. Fasilitas apakah mempengaruhi kepuasan pasien UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop..

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

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah dampak kualitas pelayanan terhadap kepuan pasien UPT Puskesmas Sei Lekop.
2. Mengetahui apakah Fasilitas mempengaruhi Kepuasan pasien UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis.**

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan, pengalaman, wawasan, serta sumber daya bagi implementasi metodologi penelitian ilmiah, khususnya dalam manajemen pemasaran, terutama dalam aspek kualitas layanan dan fasilitas dalam pemasaran suatu layanan secara teratur.
2. Penelitian ini dapat berkontribusi pada perkembangan teori dalam bidang kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

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

1. Bagi perusahaan
  - a. Temuan dari studi ini dapat membantu pelaku usaha untuk menganalisis tantangan umum yang dihadapi di puskesmas.
  - b. Bisnis dapat mengambil manfaat dari temuan studi ini untuk memperoleh keuntungan

2. Bagi akademisi

Temuan penelitian untuk memberikan informasi teoritis lebih lanjut tentang perilaku pasien di puskesmas, khususnya tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan kebahagiaan pasien, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang sama pada waktu

3. Bagi peneliti dan pembaca lain

Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan acuan atau panduan dalam menyelesaikan kegiatan penelitian yang membandingkan variabel tertentu bagi peneliti dan pembaca, serta menjadi sumber informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam memberikan pengetahuan dan keahlian di bidang pemasaran dan layanan..