

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Puskesmas memiliki peran sentral sebagai garda terdepan guna menjaga dan menaikkan level derajat kesehatan masyarakatnya. Keberadaannya sebagai pusat kegiatan promotif dan preventif yang menekankan pentingnya pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas menjadi elemen sentral dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menuntut layanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya di tingkat pertama.

Regulasi terbaru, seperti Peraturan Menteri Kesehatan dan Undang-Undang Kesehatan, menggaris bawahi bahwasanya Puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan secara komprehensif, terpadu, dan berkesinambungan di wilayah kerjanya. Pelayanan tersebut mencakup aspek perorangan dan masyarakat dengan tetap mengutamakan kualitas, efektivitas, dan integrasi layanan. Dengan pendekatan tersebut, Puskesmas diharapkan mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan status kesehatan masyarakat secara luas, terutama dalam mencegah penyakit dan menanggulangi berbagai masalah kesehatan di tingkat lokal.

Namun, masih banyak ditemui berbagai fenomena permasalahan yang mana pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberi oleh Puskesmas. Seperti, masih ditemukannya keluhan dari pasien tentang ketidaksesuaian

antara harapan dan kenyataan layanan, keterbatasan fasilitas, serta keterbatasan dalam mutu pelayanan. Di bawah ini fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas Kebonsari.

Tabel 1
Ketersediaan Fasilitas Puskesmas Kebonsari

Jenis Fasilitas	Ketersediaan
Pemeriksaan umum	1 Ruang
Pemeriksaan KIA	1 Ruang
Pelayanan KB dan Imunisasi	1 Ruang
Pemeriksaan Gigi dan Mulut	1 Ruang
Konsultasi Gizi dan Laktasi	1 Ruang
Pemeriksaan MTBS (penyakit anak)	1 Ruang
Pelayanan Obat	1 Ruang
Laboratorium	1 Ruang
Ruang Tunggu	Ada
Loket Pendaftaran	Ada
Tempat Parkir	Ada
Area Bermain	1 Ruang
Toilet	Ada
Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL)	Ada

Sumber: Puskesmas Kebonsari Tahun 2025

Berdasarkan datanya, puskesmas kebonsari hanya memiliki satu ruangan untuk setiap jenis fasilitas. Di Puskesmas Kebonsari sendiri memiliki 40 tenaga kesehatan yang di dalamnya ada dokter, perawat, Dan memiliki 9 tenaga bantu seperti tenaga administrasi, serta petugas keamanan dan kebersihan.

Namun berbagai keluhan dari pasien mencerminkan adanya ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu layanan yang belum optimal serta fasilitas yang kurang lengkap, seperti kurangnya peralatan medis, ruang tunggu yang terbatas,

menjadi salah satu penyebab utama keluhan dari pasien. Padahal, menurut Notoatmodjo (2020), kelengkapan fasilitas mencakup kesiapan sarana dan prasarana medis, kondisi fisik bangunan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan alat kesehatan yang berfungsi dengan baik, dan semuanya sangat mempengaruhi persepsi pasien atas kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien menjadi indikator sentral guna menilai kualitas pelayanan kesehatannya di Puskesmas. Penelitian oleh Faiturohmi dan Pramudyo (2020:88), mencerminkan bahwasanya peningkatan mutu layanan dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 92%. Hal serupa juga di sampaikan oleh Hasan dan Amrianti (2022:88), menemui kualitas pelayanan yang baik punya pengaruh signifikan atas kepuasan pasiennya. Lalu beberapa penelitian terdahulu juga mendukung hubungan erat antara mutu layanan, fasilitas, dan kepuasan pasiennya. Kajian dari Rahayu dan Utami (2019) di RS Nur Hidayah Bantul mencerminkan bahwasanya pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif atas kepuasan pasien rawat jalan. Sementara penelitian oleh Rahmawati (2021) di Puskesmas Tempel 1 Sleman memperlihatkan kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dimultan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasiennya. Hal serupa juga di sampaikan oleh Lubis dan Sari (2022) pada kajiannya di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa, yang menemui ada relasi kuat antara mutu pelayanan farmasi, fasilitas, dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan kondisi itu, kajian ini perlu dijalankan guna menganalisa jauh tidaknya pengaruh mutu layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap

kepuasan pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan. Yang nantinya diharapkan hasil kajiannya ini bisa jadi bahan evaluasi bagi manajemen Puskesmas dalam merancang strategi menaikkan mutu layanan dan pengelolaan fasilitas yang lebih optimal. sebagai salah satu indikator keberhasilan layanan kesehatan dapat tercapai, sekaligus mendukung mewujudkan pelayanan kesehatan primer yang bermutu, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan ?
2. Bagaimana Pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan ?
3. Seberapa besar pengaruh Mutu Layanan dan Kelengkapan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan.
2. Menganalisis pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan.
3. Menganalisis seberapa besar pengaruh Mutu Layanan dan Kelengkapan fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari kajiannya diinginkan bisa membantu menambah wawasan dan sumbangsih baru bagi beberapa elemen, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitiannya ini diinginkan bisa dimaksimalkan jadi bahan penelitian lanjutan serta dapat memperluas wawasan dan pemahaman mengenai dampak mutu layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien, untuk menyediakan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu serupa.

2. Bagi Lembaga (Puskesmas Kebonsari)

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan oleh manajemen Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan sebagai bahan pengambilan kebijakan dan keputusan untuk membenahi kualitas dan fasilitas yang berkaitan dengan kepuasan pasien, sehingga manajemen Puskesmas Kebonsari Kota Pasuruan dapat meningkatkan mutu layanan dan fasilitas yang berdampak pada kepuasan pasien.

3. Bagi Fakultas

Hasil penelitiannya ini diinginkan bisa memperluas koleksi penelitian akademik yang bisa dipakai jadi acuan mahasiswa dan dosen, berkontribusi dalam pengembangan keilmuan khususnya terkait kepuasan pasien dalam dunia kesehatan.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitiannya ini diinginkan bisa memperluas wawasan ilmu terkait SDM dan jadi sumber informasi bagi pihak yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai hubungan antara mutu layanan dan kelengkapan fasilitas dan kepuasan pasien, memberikan landasan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam terkait manajemen mutu dan menaikkan level kualitas layanan kesehatan.

