

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan global membawa dampak positif untuk industri jasa, sehingga Perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang telah mereka berikan kepada pasien. Pada setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan baik dalam hal konsep, fasilitas serta pelayanan terhadap pasien, ini yang menjadi pertimbangan bagi pasien. Sebagai lembaga kesehatan yang mempunyai misi untuk meningkatkan derajat pada kesehatan masyarakat Puskesmas mempunyai peran yang penting yaitu seperti meningkatkan dan memelihara kesehatan pada masyarakat.

Seiring berkembangnya waktu, teknologi dan ilmu serta pelanggan yang semakin selektif berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang ada pada Kabupaten Blitar untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap pasien. Kualitas tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien merupakan suatu komplet, yang pada akhirnya menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Maka Puskesmas perlu selalu adanya perbaharuan sehingga akan terwujud pelayanan kesehatan yang yang efektif, efisien, bermutu dan terjangkau. Puskesmas merupakan tempat untuk melakukan peningkatan pelayanan kesehatan, menyembukan, mencegah dan menyembukan penyakit serta memulihkan kesehatan untuk masyarakat. Masyarakat telah menganggap bahwa

Puskesmas merupakan sarana yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dan Puskesmas diharuskan bertanggungjawab pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan harus menjaga kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan agar pasien meningkat.

Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan yang penting bagi masyarakat. Untuk mendapatkan hasil yang memuaskan diharuskan Puskesmas mengoptimalkan dan jaminan kepercayaan bagi masyarakat. Pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Kademangan dalam peranannya akan pelayanan kesehatan mempunyai budaya kerja dan bekerja dengan Cinta dan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada pasien yang datang untuk berobat di Puskesmas Kademangan serta memberikan pelayanan yang baik pada setiap pasien, sehingga akan memberikan kesan yang nyaman tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pasien yang berobat di Puskesmas tersebut karena ada rasa kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga karyawan berusaha memberikan suatu pengobatan yang terbaik, serta memberikan suatu pelayanan secara cepat dan tepat kepada setiap pasien. Suatu keberhasilan yang didapat oleh pelayanan kesehatan dipengaruhi dengan mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien dan mutu pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Berfokus pada kepuasan pasien yang datang ingin berobat, kualitas pelayanan yang baik pada Puskesmas yang menciptakan kepuasan bagi pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pada Puskesmas, maka pasien akan membandingkan pelayanan pada Puskesmas lainnya.

Puskesmas Kademangan harus berusaha bagaimana meningkatkan dan mewujudkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Fasilitas dan Kualitas pelayanan yang sangat penting dalam perusahaan untuk menarik para pasien. Fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh Puskesmas Kademangan yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas mempunyai keberadaan penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Puskesmas dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kademangan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu tim pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran dalam Pemerintahan dalam mengatur pemenuhan kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan biaya yang relative ringan lewat Puskesmas agar masyarakat peduli akan pentingnya kesehatan. UPT. Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar untuk mendapatkan apresiasi dari pasiennya harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal kepada para pasien terhadap keluhan pasien, cepat tanggap dalam melayani pasien yang berobat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien yang akan berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya. Terciptanya kualitas pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada Puskesmas dan pasien yang akan menjadi harmonis. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas itu sendiri harus meningkatkan komitmen dan meningkatkan kesadaran dan kemampuan karyawan dalam melayani keluhan-keluhan pasien terutama yang berhubungan langsung dengan pasien. Meskipun teknik kualitas dan sistem sudah maksimal tetapi jika seseorang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud sehingga pasien akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat dipandang dari 2 sisi yaitu dalam pemakai pelayanan kesehatan dan penyedia jasa layanan kesehatan sebagai berikut :

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan dalam Puskesmas yang terutama berhubungan dengan kemampuan ketanggapan para petugas Puskesmas dalam memenuhi suatu kebutuhan pasien dan komunikasi pasien termasuk dalam sifat yang ramah tamah dan tulus dalam melayani suatu keluhan-keluhan dan kebutuhan para pasien.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini UPT. Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar, kualitas pelayanan yang diberikan yaitu terkait dalam pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan masa kini.

Secara umum dapat disimpulkan batasan-batasan pelayanan pada kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan tersebut dengan tingkat kepuasan pasien, serta menyelenggarakan sesuai kode etik dan standart yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu, Perusahaan jasa pada kesehatan diharapkan mampu untuk selalu berkomitmen dan konsisten pada pelayanan kesehatan untuk pasien terutama dalam fasilitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan apa kebutuhan yang sedang diinginkan pasien. Dari uraian diatas guna untuk meneliti lebih berdasarkan sudut pandang dari Fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar “

## **B. Permasalahan**

Kurangnya fasilitas dan kualitas pelayanan membuat Puskesmas Kademangan kurang maju atau belum berstandart hal itu dikarenakan belum ada SOP (*Standart Operating Procedure*) yang diterapkan, maka dari itu Pemerintahan belum memberikan Akreditasi atau Standart pada Puskesmas Kademangan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Kademangan yaitu terkait fasilitas dan kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan para pasien. Harapan

pasien, Puskesmas harus lebih meningkatkan kembali apa yang diinginkan oleh pasien.

### **C. Rumusan Masalah**

Bagaimana menganalisa Fasilitas dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar?

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk bagaimana menganalisa Fasilitas dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar, mengharapkan agar menjadi masukan informasi untuk menyusun kebijakan dalam program kesehatan terutama yang berhubungan dengan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Bagi Puskesmas Kademangan, sebagai masukan untuk memperbaiki fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang untuk memenuhi kepuasan pasien.
3. Bagi Peneliti, untuk mendapatkan informasi dan wawasan tentang fasilitas dan kualitas pelayanan.
4. Bagi Peneliti selanjutnya, untuk bahan referensi bagi pembaca untuk mendapat informasi tentang fasilitas dan kualitas pelayanan dan untuk

melakukan penelitian lain yang lebih mendalam pada puskesmas dimasa yang akan datang.

5. Bagi STIEKEN Blitar, sebagai referensi untuk penelitian berikutnya agar mendapatkan informasi tentang fasilitas dan kualitas pelayanan lebih mendalam.