

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat pun mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya. Terlebih pada dua tahun terakhir ini kita dihadapkan dengan kondisi yang tidak baik- baik saja yaitu adanya pandemi COVID 19 yang mengharuskan masyarakat lebih peduli dengan kondisi kesehatannya. Oleh karena itu banyak masyarakat yang mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan agar dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Karena dengan kesehatan yang lebih berkualitas akan mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan tingkat kematian serta meningkatkan produktivitas.

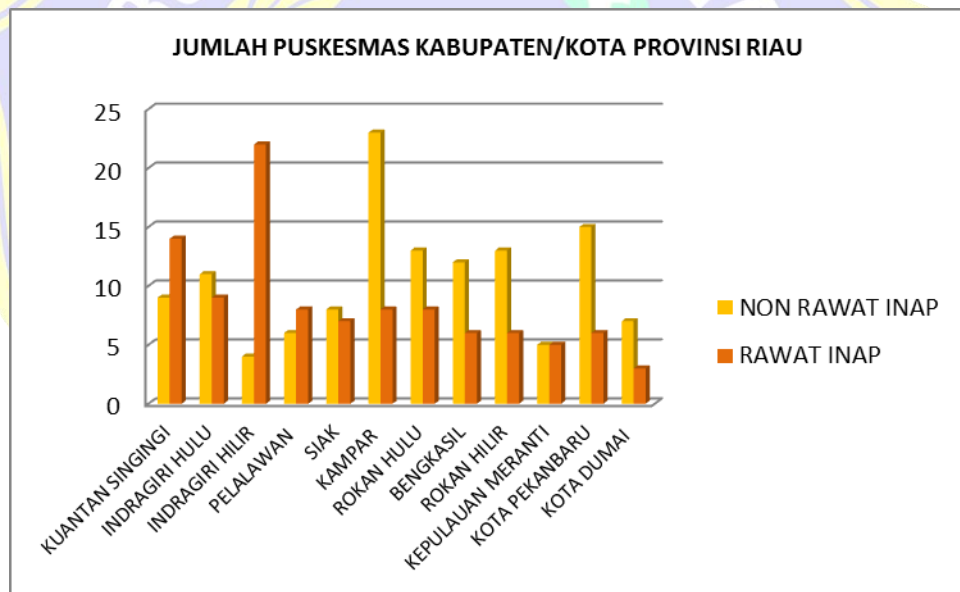
Saat ini pemerintah telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari tingkat pedesaan yang mana saat ini ada Poliklinik Desa (Polindes) lalu ditingkat kecamatan sendiri ada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam pengembangan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat saat ini sudah tersedia pelayanan kesehatan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Kemudian bila pasien

yang tidak dapat tertangani di Puskesmas akan dirujuk ke Rumah Sakit di tingkat Kabupaten dan Kota yang memiliki pelayanan dengan pelayanan sub Spesialis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, disebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk melakukan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Jogloabang, 2019).

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam rangka mendukung dan mewujudkan Kabupaten Sehat. Selain tugas tersebut, Puskesmas juga merupakan penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama. UKM dalam Permenkes 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menjelaskan bahwa Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan mengatasi masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) adalah kegiatan dan/atau rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk meningkatkan, mencegah, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan akibat penyakit, dan memulihkan kesehatan perorangan.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan jumlah Puskesmas di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya hal ini bisa di lihat pada jumlah Puskesmas pada tahun 2020 sebanyak 10.205 unit, Puskesmas tersebut terdiri dari 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 non-rawat inap. Jumlah ini bertambah 0,7% dari 2019 yang sebesar 10.134 unit yang mana jumlah rawat inap sebanyak 4.048 dan non rawat inap 6.086 Puskesmas. Dengan meningkatnya jumlah Puskesmas mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer. Adapun Jumlah Puskesmas Kabupaten/Kota Provinsi Riau sebagai berikut:



Sumber: Kementerian Kesehatan (Kemenkes) 2020

**Gambar 1. 1 Jumlah Puskesmas Kabupaten/Kota Provinsi Riau**

Jumlah persebaran Puskesmas di Kabupaten/Kota sudah cukup merata hal ini dapat dilihat setiap Kecamatan di Provinsi Riau sudah memiliki paling sedikit I (satu) Puskesmas. Bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Provinsi Riau

6.394.087 Jiwa. Hal ini jika dibandingkan dengan jumlah total keseluruhan Puskesmas di Provinsi Riau dari data Kemenkes total ada 228 unit. Maka I (satu) Puskesmas melayani sekitar 28.044 jiwa sesuai dengan standar nasional dimana I (satu) Puskesmas melayani 30.000 jiwa di Kabupaten Indra Giri Hilir sendiri dengan jumlah penduduk 652.342 jiwa memiliki 26 Puskesmas ( 4 Puskesmas rawat jalan dan 22 Puskesmas rawat inap). Kecamatan Sungai Batang merupakan Kecamatan yang dipilih menjadi lokasi diadakannya penelitian yakni di UPT Puskesmas Benteng.

Puskesmas merupakan salah satu tempat diperolehnya pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan jenjang pertama. Persepsi para pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas yang sering kita jumpai di lapangan masih jauh dari harapan masyarakat, sehingga banyak dari masyarakat memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang membayar. Karena menilai akan mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis membayar.

Berdasarkan uraian diatas tentang banyaknya persepsi pengguna jasa Puskesmas tentang ketidakpuasan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk peningkatan kinerja pelayanan. Dalam pemenuhan kepuasan konsumen ada beberapa elemen yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa agar konsumen merasa puas. Maka salah satu elemen yang pertama yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan

Karena dalam hal ini kualitas pelayanan sangat erat kaitanya dengan kepuasan konsumen.

Menurut Kamaru, (2020) Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan apa yang diterima konsumen dari penyedia jasa kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang dapat dijadikan senjata untuk meningkatkan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jika dilihat dari sisi perusahaan, salah satu cara yang efektif untuk membedakan adalah melalui pelayanan yang diberikan. Hal ini membawa perubahan yang cukup mendasar dalam bisnis utama sebuah perusahaan atau instansi kesehatan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Benteng masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melihat secara langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Benteng dan wawancara yang tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas Benteng.

Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, yaitu: Pertama, dari segi pelayanan sering di jumpai berbagai keluhan dari masyarakat yang mana kurangnya keramahan aparatur dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa kurang dilayani dengan baik. Serta berdasarkan hasil observasi diketahui masih adanya pegawai yang terlambat sehingga kurang cepat dalam menangani pasien.

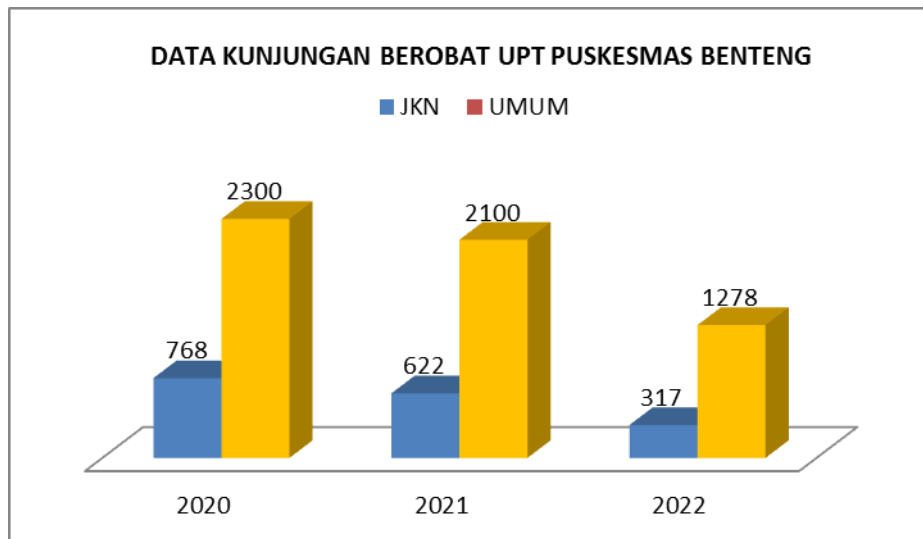


Adanya perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Benteng terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Dari wawancara dengan beberapa pasien yaitu masyarakat Benteng dan pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitasnya pelayanan menunjukkan bahwa petugas Puskesmas di lapangan adanya perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna BPJS. Pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal antara lain: karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa dan tingkat intelektualitas masyarakat. Berdasarkan observasi di lapangan petugas puskesmas akan terlihat lebih ramah kepada masyarakat yang sudah dikenal sebelumnya. Sedangkan pengguna BPJS yang tidak dikenal sebelumnya cenderung tidak mendapatkan pelayanan seperti pengguna jasa layanan BPJS yang pertama. Permasalahan yang lain yang sering di keluhkan oleh masyarakat adalah kurangnya fasilitas yang ada di Puskesmas seperti: kurangnya tempat duduk sehingga masyarakat yang datang ke Puskesmas yang ingin berobat sering tidak kebagian tempat duduk dan mengharuskan untuk berdiri, lalu selanjutnya adalah tidak adanya nomor antrian yang mengakibatkan pasien yang datang lebih awal sering didahului oleh pasien yang baru datang yang mana dia lebih mengenal petugas. Lalu kurangnya fasilitas medis yang tersedia di Puskesmas sehingga cukup banyak keluhan penyakit masyarakat yang tidak dapat dilayani sehingga harus dirujuk ke rumah sakit Kota/Kabupaten.

Adapun elemen selanjutnya adalah lokasi yang merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bisnis terutama dalam bisnis jasa, yang mana lokasi sangat berkaitan dengan potensi pasar. Menurut Meutia & Andiny, (2019) “ lokasi adalah faktor yang sangat penting dalam bauran pemasaran. Karena pada pemilihan lokasi yang tepat sebuah bisnis akan lebih sukses jika dibandingkan dengan bisnis yang memiliki lokasi yang kurang strategis. Walaupun dalam hal ini sebuah bisnis memiliki produk yang sama dan manajemen yang sama – sama bagus”. Maka pemilihan lokasi yang strategis merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam membangun sebuah bisnis.

Suatu Instansi Pemerintahan seringkali dipengaruhi oleh faktor pemilihan lokasi. Sehingga lokasi yang dimaksud harus memiliki nilai strategis dan menjadi bagian dari kebijakan jangka panjang dari Instansi Pemerintahan tersebut, pemilihan lokasi yang strategis sangatlah membantu bagi masyarakat serta pelayanan yang maksimal di dalamnya. Terutama lokasi yang asri, nyaman, dekat dengan jalan raya serta jarak yang ditempuh lokasi yang tidak jauh dari pusat kota. akses untuk menuju Puskesmas Benteng sering menjadi keluhan masyarakat setempat dikarenakan kondisi jalan raya yang sangat buruk. Serta tidak adanya papan penunjuk arah menuju puskesmas. Sehingga masyarakat yang baru ingin berobat kesulitan untuk menemukan lokasi puskesmas.

Lokasi Puskesmas Benteng Riau dapat dikatakan berada sedikit jauh dari pemukiman warga setempat karena dikelilingi oleh lahan kosong yang luas di depan puskesmas, Puskesmas Benteng merupakan satu satunya puskesmas yang berada di Benteng, Kecamatan Sungai Batang, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau.



Sumber : Puskesmas Benteng Riau, (2023)

**Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Upt Puskesmas Benteng Riau (2020-2022)**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas juga dapat dilihat dari data kunjungan berobat Puskesmas Benteng yang mengalami penurunan setiap tahunnya baik dari pasien umum maupun pasien JKN/BPJS yang mana pada tahun 2020 pasien JKN/BPJS berjumlah 768 dan pasien Umum berjumlah 2.300 lalu pada tahun 2022 terjadi lagi penurunan yaitu pasien JKN/BPJS 317 dan pasien Umum 1.278 ini menunjukkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terjadi ketika konsumen melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja atau hasil yang diterimanya. Ada beberapa pakar dan hasil penelitian terdahulu menyebutkan bahwa beberapa faktor penentu kepuasan konsumen adalah lokasi dan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan Maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang masalah tersebut dengan melakukan penelitian dengan judul



## **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Benteng Riau”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau?
3. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Benteng Riau.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi UPT Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi puskesmas agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan dan tata letak lokasi sehingga kepuasan pasien tetap terjaga. Dapat menjadi acuan bagi puskesmas untuk pengembangan pelayanan dan dapat memberikan gambaran dalam merumuskan kebijakan strategi pelayanan kesehatan pada masa mendatang.

##### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa bilamana ingin melakukan penelitian yang sejenis.

##### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini, diharapkan dapat kesempatan dan pengalaman yang berharga dimana peneliti dapat belajar sedikit banyak tentang manajemen pemasaran.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika dalam penulisan skripsi merupakan penjelasan isi dari masing-masing sub bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian dari skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah , tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

## BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang Menguraikan mengenai landasan teori yang mana hal ini mendukung dalam rumusan masalah penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

## BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, identifikasi variable, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, teknik pengolahan data dan analisis data.

## Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

## Bab V : Penutup

Bab ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan