

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian usaha yang bertujuan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat melalui pemberian layanan optimal. Salah satu indikator keberhasilannya adalah tingkat kepuasan pasien, yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi (Sanjaya, 2023). Pelayanan ini diselenggarakan secara terorganisir oleh institusi kesehatan untuk menjaga, meningkatkan, dan memulihkan kondisi kesehatan individu maupun masyarakat luas..

Peningkatan kualitas layanan kesehatan sangat diperlukan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang memenuhi standar. Hal ini harus dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif, meskipun terdapat keterbatasan anggaran pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang aman, memuaskan, dan sesuai norma serta etika akan menciptakan kepuasan pengguna, yang berdampak positif pada hubungan antara penyedia layanan dan pasien (Beno et al., 2022).

Kepuasan pasien menjadi aspek krusial karena ketidakpuasan dapat menurunkan minat mereka untuk berobat di fasilitas tertentu. Persepsi negatif yang muncul berpotensi mengurangi jumlah kunjungan dan pendapatan institusi kesehatan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap dimensi kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Lima dimensi utama kepuasan pasien meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan (Amalina et al., 2021). Bukti fisik mencakup kebersihan lingkungan, penampilan petugas, dan kelengkapan fasilitas. Empati melibatkan kemampuan petugas memahami keluhan pasien dan memberikan perhatian personal. Kehandalan berkaitan dengan konsistensi pelayanan sesuai janji dan waktu yang ditetapkan. Ketanggapan merupakan kesigapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan cepat dan merespons kebutuhan pasien. Sementara itu, jaminan berupa sikap petugas yang menimbulkan rasa percaya dan nyaman bagi pasien. Kelima dimensi ini saling terkait dan menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan vital dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Puskesmas menyelenggarakan layanan kesehatan menyeluruh, terjangkau, dan berbasis partisipasi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi tepat guna dan pendanaan berkelanjutan, Puskesmas berupaya mencapai derajat kesehatan optimal tanpa mengabaikan kualitas layanan individu.

Puskesmas Jagalempeni, terletak di Kelurahan Jagalempeni, Kecamatan Wanäsari, menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas kesehatan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memuaskan pasien. Keluhan utama meliputi waktu tunggu pemeriksaan yang lama, sikap petugas yang kurang responsif, dan fasilitas yang dinilai kurang nyaman.

Permasalahan yang terjadi disebabkan oleh sistem pendaftaran manual dengan nomor antrian dan keterbatasan stok obat tertentu juga menjadi

masalah yang sering dikeluhkan. Beberapa pasien terpaksa membeli obat dari luar karena ketidaktersediaan obat dengan resep khusus di Puskesmas. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen logistik dan pelayanan administrasi. Selain itu, Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada keberhasilan pengobatan, tetapi juga mencakup keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas. Meskipun Puskesmas Jagalempeni telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, keterbatasan tenaga medis dan ketidaksesuaian harapan pasien menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh. Secara ringkas, Persoalan yang sering dikeluhkan pasien terkait pelayanan di Puskesmas Jagalempeni adalah waktu tunggu dari mulai pendaftaran sampai dengan pemeriksaan dan keterbatasan dengan tenaga medis sehingga pelayanan kurang optimal.

Hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Jagalempeni Brebes menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar >76,1%, yang termasuk dalam kategori kepuasan sedang, mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Kepuasan pasien mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Hal ini menjadi tolok ukur sejauh mana Puskesmas mampu memenuhi kebutuhan pasien. Proses pencapaian kepuasan pasien bersifat holistik, melibatkan seluruh aspek manajemen, mulai dari fasilitas hingga interaksi petugas.

Dalam industri kesehatan yang kompetitif, kepuasan pasien menjadi faktor kunci bagi keberhasilan dan keberlanjutan penyedia layanan. Pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap anjuran medis dan memiliki loyalitas tinggi. Selain itu, mereka juga akan menyebarkan rekomendasi positif, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi institusi kesehatan. Menurut penelitian Anjayati (2021), Dampak kepuasan pasien dapat terlihat dari berkurangnya keluhan, meningkatnya profitabilitas, dan dorongan bagi pasien untuk kembali menggunakan layanan. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien kini menjadi bagian integral dari strategi organisasi Kesehatan.

Lima dimensi kepuasan pasien (Amalina et al., 2021). perlu diterapkan secara optimal di Puskesmas Jagalempeni. *Tangibles* mencakup kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan petugas yang rapi. *Empathy* melibatkan perhatian, keseriusan, dan sikap simpatik petugas dalam melayani pasien tanpa diskriminasi. *Reliability* mengacu pada keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan kesiapan membantu pasien. *Responsiveness* melibatkan kecepatan petugas dalam merespons keluhan dan memberikan penjelasan yang jelas. Sementara itu, *assurance* menekankan kemampuan petugas menanamkan kepercayaan melalui pelayanan yang sopan dan profesional.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni. Fokus penelitian meliputi lima dimensi: *tangible* (fasilitas dan kebersihan), *empathy* (kepedulian petugas), *reliability* (konsistensi layanan), *responsiveness* (kecepatan respon), dan *assurance*

(kompetensi petugas). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, Puskesmas Jagalempeni dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Inovasi dan perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta memastikan pelayanan kesehatan yang optimal di masa depan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jagalempeni Brebes. Penelitian ini difokuskan pada analisis lima dimensi kepuasan pasien, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS JAGALEMPENI BREBES**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada aspek bukti langsung (*Tangible*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada aspek empati (*Empathy*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada aspek kehandalan (*Reliability*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni?

4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada aspek jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek bukti langsung (*Tangible*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek empati (*Empathy*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek kehandalan (*Reliability*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada aspek jaminan (*Assurance*) terhadap pelayanan di Puskesmas Jagalempeni.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam melakukan proses penelitian ilmiah, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. Selain itu, peneliti juga dapat mengembangkan

wawasan dan pemahaman lebih dalam mengenai pentingnya kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, khususnya di Puskesmas.

## 2. Bagi Perusahaan / Instansi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, Puskesmas Jagalempeni dapat mengambil langkah konkret untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kesehatan kepada masyarakat.

## 3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini menjadi salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang aplikatif sesuai dengan bidang studinya. Selain itu, hasil penelitian dapat menambah referensi akademik dan mendukung pengembangan kurikulum berbasis riset yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat.

### **1.5 Batasan Masalah**

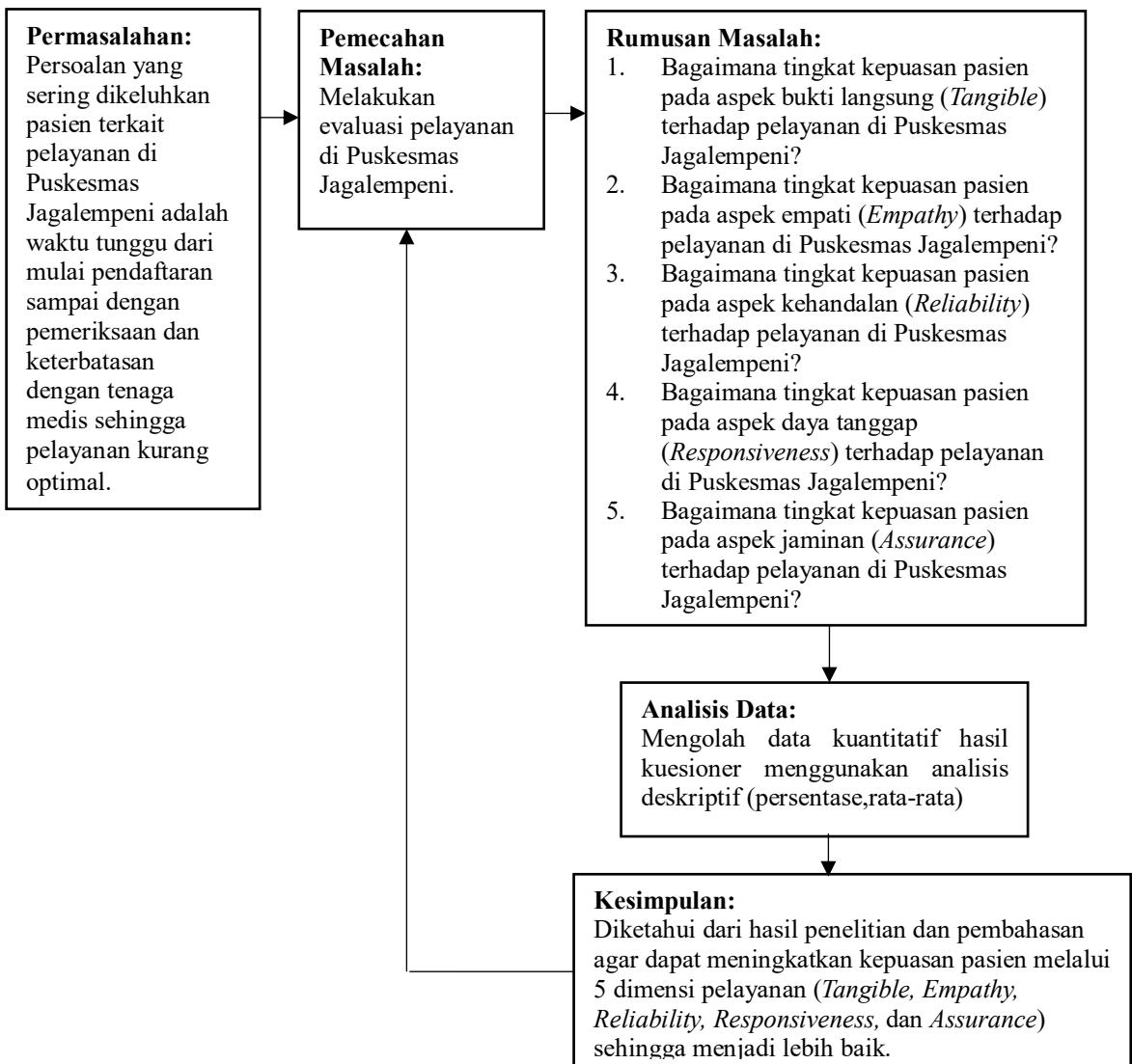
Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu dijelaskan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut (Amalina et al., 2021):

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien di Puskesmas Jagalempeni pada bulan dari bulan Maret sampai dengan Juli 2025
2. Aspek kepuasan yang dianalisis

Analisis kepuasan pasien dibatasi pada lima dimensi utama pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik): fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan
- b. *Empathy* (Empati): perhatian dan kedulian terhadap pasien
- c. *Reliability* (Kehandalan): ketepatan dan konsistensi pelayanan
- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kecepatan dan kesiapan petugas dalam membantu pasien
- e. *Assurance* (Jaminan): kompetensi dan sikap petugas

## 1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan tugas akhir ini disusun secara sistematis untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap keseluruhan isi dokumen. Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### A. Bagian Pembuka

Bagian pendahuluan meliputi: Halaman judul, Dokumen persetujuan dan pengesahan, Pernyataan keaslian karya ilmiah, Persetujuan publikasi akademis, Halaman persembahan dan motto, Kata pengantar, Abstrak/ringkasan, dan Daftar isi, tabel, gambar, dan lampiran. Bagian ini berfungsi sebagai panduan bagi pembaca untuk menemukan informasi penting secara efisien.

### B. Bagian Inti

Terdiri dari lima bab utama:

#### 1. BAB I: PENDAHULUAN

Memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup kajian, kerangka konseptual, serta sistematika penulisan.

#### 2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Menyajikan teori-teori pendukung yang menjadi landasan penelitian, termasuk kajian literatur yang relevan dengan topik studi.

#### 3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan rancangan penelitian yang mencakup: Lokasi dan waktu penelitian, Metode penelitian, Teknik pengumpulan data, Sumber data, Metode analisis data,

#### 4. BAB IV: HASIL DAN ANALISIS

Menampilkan temuan penelitian beserta pembahasan mendalam terhadap hasil yang diperoleh.

#### 5. BAB V: PENUTUP

Berisi kesimpulan utama penelitian dan rekomendasi yang dapat diaplikasikan oleh instansi terkait.

#### C. Bagian Penutup

Melibuti:

##### 1. Daftar Referensi

Memuat semua sumber literatur yang digunakan dalam penelitian

##### 2. Lampiran

Berisi dokumen pendukung seperti: Catatan konsultasi, Spesifikasi teknis, Data tambahan penelitian, dan Dokumen pendukung lainnya

Struktur ini dirancang untuk menyajikan informasi secara logis dan komprehensif, mulai dari konsep dasar hingga hasil akhir penelitian.