

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan dapat berfungsi dengan baik jika memiliki mekanisme pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan dibayar dengan memadai informasi yang dapat diandalkan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan, fasilitas kesehatan yang terpelihara dengan baik untuk memberikan obat-obatan yang berkualitas serta teknologi (WHO, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar (UU No. 36 Tahun 2009).

Menurut Tjiptono dan Chandra menyatakan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan bersangkutan dengan penilaian yang baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas ideal. Namun apabila penilaian lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai buruk atau negatif. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan petugas pelayanan

atau pemberi jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya atau pasiennya secara konsisten. Kepuasan pasien ditentukan oleh lima dimensi kualitas pelayanan yang biasa disebut “SERVQUAL” (*tangible, reability, responsiveness, assurance, empaty*) (Mu’ah, 2014).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya (Kementrian Kesehatan, 2014)

Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) adalah suatu kesatuan organisasi yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan diwilayah kerja tertentu dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas merupakan pusat pembangunan kesehatan yang dapat mengembangkan, membina kesehatan masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggung jawab pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Ratih Anggraeni, 2019).

Sebagai pusat pelayanan strata tingkat pertama diwilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata. Puskesmas Medan Deli merupakan salah satu puskesmas dikecamatan Medan Deli memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap, bagi masyarakat puskesmas merupakan sarana kesehatan yang disediakan pemerintah dengan biaya terjangkau.

Berdasarkan survey awal yang saya lakukan bahwa Puskesmas Medan Deli mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019 sampai tahun 2020 sekitar 49,5% yang dikarenakan pada masa covid-19 yang membuat pasien jarang memasuki kawasan puskesmas. Diketahui dari wawancara survey awal dengan tujuh orang pasien mengatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatannya dapat dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kesehatannya seperti bukti fisik (*tangible*) yaitu ruang tunggu di Puskesmas Medan Deli tidak dapat menampung semua pasien, serta pada empati (*empathy*) contohnya seperti sikap yang diberikan kepada pasien kurang ramah dan petugas juga marah-marah.

Dari uraian diatas dan data yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan diwilayah Kerja Puskesmas Medan Deli.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta asumsi tersebut, maka permasalahan pada penelitian ini yaitu faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan diwilayah kerja Puskesmas Medan Deli.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Medan Deli.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan bukti fisik (*tangibles*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.

2. Untuk mengetahui hubungan kehandalan (*reability*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.
3. Untuk mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.
4. Untuk mengetahui hubungan jaminan (*assurance*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.
5. Untuk mengetahui hubungan empati (*empaty*) dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan serta dapat berfikir secara analisis.

### **1.4.2 Bagi Puskesmas**

Puskesmas akan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik supaya dapat memenuhi kualitas pelayanan, dan sebagai referensi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan pasien Puskesmas Medan Deli.

### **1.4.3 Bagi Masyarakat**

Dapat memperoleh informasi tentang faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli.