BAB I

Latar Belakang

1.1. Latar Belakang

Upaya pembangunan yang berkelanjutan merupakan suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah dan terpadu, termasuk di antaranya pembangunan di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan.

Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam membangun kesehatan yang baik, maka perlu dibangun pelayanan kesehatan yang baik pula di setiap instansi kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak (pengobatan dan rehabilitas). Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan

rakyat banyak. Maka, peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat punya porsi yang besar. Hal tersebut sebagaimana pendapat Moenir (2016:211), bahwa pelayanan yang efektif itu merupakan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

Pemberian pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya di Rumah Sakit saja, namun juga di seluruh instansi kesehatan dan termasuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pusat Kesehatan Masyarakat adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan serta sebagai pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama. Hatmoko (2006:1), Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi masyarakat atas layanan

kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Pelayanan puskesmas dapat dikatakan baik apabila terdapat prinsip-prinsip seperti proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal, proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur, perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan, kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen serta setiap orang dalam organisasi. Oleh karena itu, proses pelayanan puskesmas yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, sehingga masyarakat tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Adapun pelayanan yang ada di dalam Puskesmas Soasio yaitu, pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) keluarga berencana (KB) yang bersifat UKP, Pelayanan Gizi, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Persalinan 24 Jam (*one day care*), Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kefarmasian.

Tenaga kerja juga harus diperhatikan sebagai salah satu hal yang sangat menunjang tercapainya tujuan suatu organisasi. Tenaga kerja yang baik akan membuat masyarakat pengguna layanan kesehatan di puskesmas merasa puas. Peran tenaga kerja sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap organisasi, terutama organisasi yang bergerak di sektor jasa. Pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pengguna jasa, pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri.

Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sugiyono, 2016:172). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Armstrong (2015:159), adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut dengan tujuan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha jasa hal ini dikarenakan dengan memuaskan masyarakat perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian yang menyangkut kualitas pelayanan, dan kinerja pegawainya. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang dimiliki akibat dari menerima kinerja dan pelayanan kesehatan kemudian membandingkan dengan harapannya (Hasyim, 2019).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan dan kinerja pegawainya, khususnya dalam suatu instansi jasa. Dalam hal ini, puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan masyarakat dengan cara memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Penyebab terjadinya ketidakpuasan salah satunya adalah masalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya.

Kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan

kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan dan kinerja pegawai yang memuaskan, suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh masyarakat ditentukan kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Anggota Komisi IX DPR RI Saleh Partaonan Daulay mengatakan banyaknya masalah di sektor kesehatan yaitu pertama, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di Indonesia sangat rendah. Kedua, rumitnya biaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Ketiga, rasio tenaga kesehatan yang tidak seimbang. Keempat, kualitas tenaga medis belum standar. Kelima, fasilitas kesehatan yang belum mencukupi dan keenam, ketergantungan obat dan bahan baku obat dari negara lain.

Berikut ini adalah hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan dan per unsur layanan di Puskesmas Soasio Kota Tidore Kepulauan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Tidore Kepulauan Tahun 2021.

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,03	3,2	3,08	3,4	3,1	3,23	3,22	2,28	3,03
Kategori	C	B	B	B	B	B	B	C	C
IKM Unit Layanan	78,09% (B atau Baik)								

Sumber Data: Organisasi Setda Kota Tidore Kepulauan

Keterangan: U1 Persyaratan, U2 Prosedur, U3 Jangka Waktu, U4 Tarif, U5 Produk, U6 Kompetensi, U7 Perilaku, U8 Pengaduan, U9 Sarana Prasarana.

Skala Instrumen dinilai menggunakan skala 1-4 yang sebagaimana pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber Data: Organisasi Setda Kota Tidore Kepulauan

Hasil survei indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam kategori baik yakni terdapat tiga unsur layanan yaitu kewajiban biaya/tarif pelayanan (U4) mendapatkan nilai 3.40, selanjutnya kompetensi petugas pelayanan (U6) dengan nilai 3.23, dan perilaku petugas pelayanan (U7) dengan nilai 3.22, selanjutnya sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai terendah yaitu 2.80, persyaratan pelayanan (U1) dan penanganan pengaduan (U9) dengan nilai masing-masing 3.03.

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 di atas terdapat tiga unsur layanan dengan kategori Kurang Baik (C), yaitu persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3.03, sarana prasarana (U9) dengan nilai 3.03, dan pengaduan (U8) dengan nilai 2.8. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang muncul disebabkan karena ketidakjelasan persyaratan administrasi yang sulit dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, kemudian kurangnya mekanisme yang jelas dan efektif untuk masyarakat mengajukan pengaduan terkait pelayanan atau perilaku staf, mekanisme pengaduan yang tidak efektif atau kurang transparansi dalam menangani keluhan dapat menyebabkan ketidakpuasan pada masyarakat, dan infrastruktur atau peralatan medis yang kurang memadai dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Selain dari fenomena yang terjadi di atas, masalah lain yang dihadapi dalam penelitian ini dapat dilihat dari kesenjangan atau perbedaan hasil (*riset gap*). Riset gap dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan sebuah jawaban baru terhadap sesuatu yang dianggap sebagai masalah.

Disson dkk (2020) yang meneliti di Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Bambang (2014) meneliti di Puskesmas Raja Basa Indah Bandar Lampung menyatakan bahwa variabel bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel kehandalan dan variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kinerja pegawai Suwartiningsih (2018) meneliti di Puskesmas Dinoyo Kota Malang menemukan kinerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Siregar (2022) meneliti di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur menyatakan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Soasia Kota Tidore Kepulauan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menentukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan?

2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang objektif kepada masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Soasio Kota Tidore Kepulauan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa studi akhir ekonomi. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan masukan informasi bagi pembaca.