

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan kesehatan adalah segala bentuk upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, maupun masyarakat. Layanan ini diberikan oleh tenaga kesehatan profesional seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya di fasilitas kesehatan.

Layanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Di Indonesia, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerja masing-masing. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil survei awal tahun 2025 di Puskesmas Sibolangit menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata di atas 3 dari skala 4. Meskipun demikian, aspek waktu pelayanan memperoleh penilaian “kurang baik” karena masih adanya keluhan terkait kecepatan pelayanan. Selain itu, responden juga memberikan kritik dan saran terkait perlunya peningkatan kompetensi petugas, khususnya pada pelayanan administrasi dan pengelolaan rekam medis. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pelayanan dinilai cukup baik, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian serius agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara optimal.

Permasalahan kualitas layanan kesehatan yang terjadi di Puskesmas Sibolangit

menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Keluhan mengenai lamanya waktu tunggu, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, serta sikap petugas yang dinilai kurang komunikatif menggambarkan adanya kelemahan dalam aspek kualitas layanan. Kondisi ini memperkuat pentingnya pemahaman mengenai konsep kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh para ahli.

Kasmir (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tindakan atau perbuatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pendapat ini sejalan dengan kondisi di Puskesmas Sibolangit, di mana pelayanan yang kurang cepat dan kurang responsif berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya, Tjiptono dan Candra (2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelayanan yang diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan rendah.

Kualitas layanan yang belum optimal tersebut secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Atmaja (2018) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Ketika masyarakat Puskesmas Sibolangit mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan jelas, namun kenyataannya masih menghadapi berbagai keterbatasan, maka akan timbul rasa tidak puas. Hal ini diperkuat oleh pendapat Tjiptono dan Candra (2018) serta Kotler dan Keller (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan.

Dengan demikian, kondisi empiris di Puskesmas Sibolangit menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang belum optimal berkontribusi terhadap rendahnya persepsi kualitas layanan pada aspek tertentu. Padahal, menurut para ahli, kualitas layanan yang baik

merupakan prasyarat utama untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka identifikasi masalah antara lain sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sibolangit masih dirasakan lama oleh sebagian masyarakat.
2. Informasi prosedur pelayanan kesehatan belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Sikap dan komunikasi sebagian petugas kesehatan belum sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Keterbatasan tenaga medis dan sarana prasarana memengaruhi kualitas layanan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memperjelas penelitian perlu adanya batasan masalah, maka dari itu penelitian ini hanya berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dibuat di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah, Bagaimana “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sibolangit”.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari Penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan, dengan memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Sibolangit dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama pada aspek waktu pelayanan, sikap petugas, serta pengelolaan sarana dan prasarana, guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan komunikasi, dan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya terkait kualitas layanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.