

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang mencakup upaya nasional, puskesmas bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan secara optimal.

Salah satu puskesmas yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas Tugu yang terletak di Kecamatan Lelea, Kabupaten Indramayu. Puskesmas ini memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan kesehatan bagi penduduk di wilayah tersebut. Untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas harus terus meningkatkan kualitas agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Tugu guna mengetahui sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, puskesmas dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi kesehatan saat ini, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan yang diterima. Akses informasi yang semakin mudah membuat pasien lebih paham akan hak-haknya dalam menerima layanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, Puskesmas Tugu diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang tidak efektif, tetapi juga berorientasi pada kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai standar medir menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketersediaan tenaga medis yang kompeten, fasilitas kesehatan yang memadai, sistem administrasi yang efisien, serta keterjangkauan layanan. Jika faktor-faktor ini tidak terpenuhi dengan baik, maka kepuasan pasien akan menurun dan dapat berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tugu menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi terkait dengan pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tugu Indramayu, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan:

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tugu sudah sesuai standar yang ditetapkan?
 2. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik?
2. Kepuasan Pasien:
1. Seberapa puas pasien terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga medis di Puskesmas Tugu?
 2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana kualitas Kepuasan pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimana kualitas Pelayanan dan Kepuasan pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

2. Untuk mengetahui Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.
3. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tugu Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Puskesmas Tugu:
 1. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
 2. Sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan pelayanan kesehatan.
2. Bagi Pasien dan Masyarakat:
 1. Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tugu.
 2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas.
3. Bagi Pemerintah Daerah:
 1. Sebagai referensi dalam penyusunan kebijakan pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas.
 2. Sebagai bahan pertimbangan dalam alokasi anggaran untuk peningkatan kualitas dan tenaga kesehatan.

