

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan *promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif* sesuai dengan Permenkes No. 19 Tahun 2024. Sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional, Puskesmas bertanggung jawab menjamin akses dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di seluruh wilayah, termasuk daerah sangat terpencil. (Menteri, 2024).

Kualitas Pelayanan memiliki peran penting, berbagai temuan menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan pada Puskesmas di daerah tertentu masih belum optimal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kenyamanan, kepercayaan, serta kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang kurang baik juga dapat menurunkan loyalitas pasien sebagai pengguna jasa kesehatan. (Asyari & Azka, 2023).

Mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan masih menjadi masalah di banyak wilayah, terutama daerah terpencil. Permasalahan tersebut umumnya dipicu oleh keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya tenaga kesehatan, serta hambatan geografis yang membatasi aksesibilitas masyarakat. Hal ini berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan, waktu tunggu, kontinuitas layanan, serta kejelasan informasi yang diterima pasien. Di sisi

lain, fasilitas pelayanan kesehatan yang baik sebagaimana diamanatkan Permenkes nomor 19 tahun 2024 menjadi syarat penting dalam mendukung mutu layanan dan keberlangsungan program kesehatan di tingkat primer.

Kesenjangan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan pada Puskesmas daerah terpencil perlu diteliti karena berimplikasi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan, keberhasilan penyelenggaraan program kesehatan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Oleh karena itu, kajian empiris diperlukan untuk memahami sejauh mana mutu pelayanan dan fasilitas yang tersedia mampu memenuhi harapan masyarakat. Di Puskesmas Siriwo, hasil survei kepuasan pasien tahun 2024 berdasarkan Indikator Nasional Mutu (INM) menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 55%, yang masih berada di bawah standar mutu minimal $\geq 76,61$ sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI, nomor 30 Tahun 2022. (Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan ketersediaan, kelayakan, dan kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Ketidaksesuaian antara mutu pelayanan dan fasilitas yang tersedia dengan harapan pasien diduga menjadi faktor utama rendahnya tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kondisi ini menunjukkan

adanya kesenjangan antara mutu pelayanan dan fasilitas yang tersedia dengan harapan pasien. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelolaan Puskesmas yang baik, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pasien. (Asyari & Azka, 2023).

Situasi ini menunjukkan perlunya analisis mendalam mengenai Kesehatan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan sebagai elemen utama keberhasilan layanan primer. Pemahaman yang komprehensif diperlukan untuk merumuskan kesehatan perbaikan yang tepat dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan di daerah sangat terpencil. Dengan demikian pentingnya kualitas manajemen pelayanan dan fasilitas yang terintegrasi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan di puskesmas. (Muhammad *et al.*, 2025).

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dan kualitas fasilitas kesehatan di Puskesmas Siriwo di wilayah kerja Kabupaten Nabire. Hasilnya diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dan pusat membuat kebijakan yang lebih baik untuk pelayanan kesehatan primer, terutama dengan meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan sumber daya manusia kesehatan, dan mengoptimalkan sistem pengobatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi kerja sama dengan lembaga internasional dalam mendukung penguatan pelayanan kesehatan di wilayah

terpencil guna meningkatkan kepuasan pasien dan pemerataan kualitas pelayanan kesehatan di masa mendatang.

1.2.Kajian Masalah

Kajian masalah dalam memahami pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap pemenuhan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Pasien mungkin beberapa tidak dapat berpartisipasi karena kendala bahasa, keterbatasan fisik, atau kurang pengetahuan serta letak geografis. Yang dilakukan sebagai tolak ukur dalam meneliti dari hasil survei kepuasan pasien sesuai standar indikator nasional mutu. Kemudian petugas membantu menjelaskan kepada pasien dalam mengisi kuesioner.

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas layanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Siriwo kabupaten Nabire?

1.4.Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Untuk menyelidiki bagaimana Mutu Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berdasarkan Donabedian berkorelasi dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi mutu pelayanan di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire;
2. Mengidentifikasi fasilitas kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire;

3. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire;
4. Analisis hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire.

1.5. Manfaat

1.5.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan membantu perkembangan ilmu manajemen dan kepemimpinan, khususnya tentang cara melakukan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi ilmiah dan acuan bagi peneliti yang akan datang.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi manajer puskesmas tentang bagaimana menerapkan hasil analisis mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan kepuasan pasien. Selain itu, hasil ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat kebijakan yang meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan.

2. Bagi perawat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi perawat untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan sehingga mereka mencapai hasil yang kompeten.

3. Bagi pasien

Studi ini bisa sangat berguna bagi pasien, terutama dalam mendapatkan perawatan keperawatan yang baik, karena waktu yang dimiliki perawat akan lebih efektif dalam memberikan layanan.

