

BAB I

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas di Indonesia memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Namun, terlepas dari upaya puskesmas untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima masih menjadi perhatian. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan, khususnya perawatan keperawatan di puskesmas. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata adalah lima dimensi penilaian kualitas layanan kesehatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien.

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Puskesmas (Puskesmas Kesehatan Masyarakat) di Indonesia memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Namun, terlepas dari upaya puskesmas untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima masih menjadi perhatian. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan

Profil kesehatan puskesmas kabir adalah gambaran kesehatan di kecamatan pantar yang di terbitkan setahun sekali. Dalam setiap terbitan profil

kesehatan memuat berbagai data/informasi tentang kesehatan dan data pendukung lainnya yang berhubungan dengan kesehatan. Data dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik yang telah disesuaikan dengan berbagai perubahan menyusun Buku Profil Kesehatan Terbita Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

World Health Organisation (WHO) dalam salah satu publikasi pentingnya menyatakan bahwa sistem informasi kesehatan tidak dapat berdiri sendiri. Ia harus merupakan bagian fungsional dari sistem kesehatan tersebut. Oleh karena itu sejak tahun 2001, penerbitan Buku Profil Kesehatan diupayakan untuk lebih terkait dengan sistem kesehatan Nasional yang di arahkan untuk mencapai VISI “INDONESIA SEHAT 2010”. Dengan demikian jelas bahwa tujuan terbitnya profil kesehatan tahun 2020 ini adalah dalam rangka menyediakan sarana untuk mengevaluasi pencapaian pembangunan kesehatan tahun 2008 dengan mengacu pada penetapan VISI “INDONESIA SEHAT”.

Berdasarkan Profil Kesehatan Puskesmas Kabir Tahun 2020, Puskesmas ini merupakan satu-satunya fasilitas Kesehatan di Puskesmas Pantar yang melayani 9.330 jiwa tersebar di 1 kelurahan dan 10 desa dengan kondisi geografis pegunungan yang di batasi lembah dan jurang. Luas wilayah 110,84 km² dengan akses laut sebagai penghubung utama antar desa.

Puskesmas Kabir merupakan satu-satunya fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor. Puskesmas ini memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada 9.330 jiwa penduduk yang tersebar di 1 kelurahan dan 10

desa dengan luas wilayah mencapai 110,84 km². Kondisi geografis yang didominasi oleh pegunungan yang dibatasi lembah dan jurang, serta akses transportasi laut sebagai penghubung utama antar desa, menjadikan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di wilayah ini.

Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer, Puskesmas Kabir memiliki peran strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas ini menyelenggarakan berbagai program kesehatan, mulai dari pelayanan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Namun, berdasarkan data Profil Kesehatan Puskesmas Kabir Tahun 2020 yang menjadi baseline utama, berbagai permasalahan kinerja telah teridentifikasi dan dikhawatirkan masih berlanjut hingga tahun 2025.

Profil kesehatan 2020 juga mencatat bahwa evaluasi pencapaian masih mengacu pada Visi Indonesia sehat 2010 dan target SPM 2008.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam era reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penilaian kinerja sektor publik menjadi instrumen penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya publik (Mardiasmo, 2020). Meningkatnya minat terhadap kinerja pelayanan publik oleh masyarakat dan otoritas publik memaksa organisasi pelayanan publik untuk mencari justifikasi dalam penggunaan sumber daya publik yang semakin terbatas.

Transformasi digital dalam sektor kesehatan memberikan peluang besar untuk mengembangkan sistem penilaian kinerja puskesmas yang lebih komprehensif. Program Indonesia Sehat melalui Pendekatan Keluarga (PISPK) dan implementasi sistem informasi puskesmas (SIP) telah menciptakan infrastruktur data yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan sistem. Namun, sulit untuk mengukur apakah investasi teknologi tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan bagi peningkatan status kesehatan masyarakat (Rahayu & Santoso, 2023).

Berbagai negara telah mengembangkan model penilaian kinerja fasilitas kesehatan primer yang inovatif. Inggris melalui *Quality and Outcomes Framework* (QOF) berhasil menciptakan sistem yang mengintegrasikan penilaian kinerja klinis dengan efisiensi biaya dan kepuasan pasien Smith & Jones, (2022).

Pelayanan publik baik berupa jasa maupun barang publik ini pada dasarnya merupakan tanggungjawab instansi pemerintah baik di Pusat, Daerah maupun BUMD. Pelayanan merupakan usaha pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan tersebut adalah pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk untuk menjaga dan merehabilitas kesehatan masyarakat.

Dalam konteks desentralisasi kesehatan, pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang besar dalam pengelolaan puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari *et all.* (2023) pada 120 puskesmas di 10 provinsi Indonesia menunjukkan bahwa daerah yang menerapkan sistem

penilaian kinerja puskesmas yang komprehensif memiliki indikator kesehatan masyarakat yang lebih dan sistem penilaian yang dapat diadaptasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan lokal.

Pandemi COVID-19 telah memberikan pembelajaran penting tentang pentingnya kesiapan dan responsivitas puskesmas dalam menghadapi krisis kesehatan. Studi yang dilakukan oleh Wijaya *et al.* (2022) menunjukkan bahwa puskesmas dengan sistem penilaian kinerja yang baik mampu beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan kebutuhan pelayanan kesehatan selama pandemi. Hal ini memperkuat urgensi pengembangan sistem penilaian kinerja yang tidak hanya fokus pada pelayanan rutin, tetapi juga kemampuan adaptasi dan inovasi dalam menghadapi tantangan kesehatan yang dinamis.

Momentum reformasi sistem kesehatan yang sedang berlangsung memberikan peluang emas untuk mengembangkan sistem penilaian kinerja puskesmas yang lebih holistik. Transformasi Kesehatan yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan RI menekankan pentingnya penguatan sistem kesehatan primer yang berkualitas, berkeadilan, dan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) khususnya Goal 3 tentang kesehatan dan kesejahteraan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, pengembangan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga keharusan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dan berkelanjutan. Sistem ini diharapkan dapat menjadi instrumen yang efektif untuk meningkatkan akuntabilitas,

transparansi, dan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas kabir dengan judul: **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik (Studi Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor)**

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah: **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar Kabupaten Alor.**

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian diatas, maka persoalan dalam penelitian ini ialah **apakah Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar Kabupaten Alor.**

1. Apakah pengaruh ketersediaan layanan(X1) terhadap kepuasan masyarakat(Y) pada puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor?
2. Apakah pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat(Y) pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor?
3. Apakah pengaruh kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor?

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah untuk Mengetahui **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor**

1.4.2 Manfaat penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian di atas maka, yang menjadi manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Sebagai bahan masukan untuk Universitas Kristen Artha Wacana Kupang dan khususnya Fakultas Ekonomi dan lebih khususnya bagi jalur minat Sektor Publik. sebagai suatu masukan dan sumbangan pemikiran bagi yang Berminat melakukan penelitian dengan judul yang sama.

b. Manfaat Praktis

Di harapkan penelitian ini sebagai bahan dan sistem dan prosedur Penelitian Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melihat kemajuan Puskesmas.