



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu (Dinata, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMANKES RI, 2019). Menurut (Anggraeni, 2019) definisi puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

menyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien. Kementerian Kesehatan RI, (2020).

Terciptanya kualitas layanan di Puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Agar fungsi Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan masyarakat terus berkembang dan meningkat maka kualitas pelayanan di Puskesmas diharapkan terus meningkatkan pelayanan dan menyediakan berbagai macam sarana prasarana dan fasilitas agar pasien tidak berkurang dan tetap percaya untuk selalu menggunakan jasa pengobatan di Puskesmas.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Rumah Sakit umum saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

pasien Rumah Sakit Swasta harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan dan profit bagi penyedia jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. menurut Fandy Tjiptono dalam Fauzi dan Febriyana (2020) berpendapat bahwa “Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”.

Puskesmas Kotabaru adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Kotabaru kecamatan Keritang pada lokasi yang mudah dijangkau karena letaknya yang strategis di pinggir jalan utama yang mudah ditempuh oleh masyarakat sekitar, baik itu dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Kotabaru kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Table 1: Jumlah Pegawai Tetap dan Honorer di Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

| Rincian Jabatan | Jumlah/orang |
|-----------------|--------------|
| Dokter Umum     | 4            |
| Dokter Gigi     | 1            |
| Perawat         | 34           |
| Bidan           | 68           |
| Kesling         | 1            |



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

| Rincian Jabatan   | Jumlah/orang |
|-------------------|--------------|
| Nutrisi           | 1            |
| Epidemiologi      | 1            |
| Promkes           | 1            |
| Teknik Gigi       | 1            |
| Rekam Medis       | 1            |
| Analisis Lab      | 3            |
| Adminkes          | 4            |
| Administrasi Umum | 6            |
| Security          | 2            |
| Sopir             | 2            |
| Cleaning Service  | 3            |

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Data sarana dan prasarana yang disediakan Puskesmas Kotabaru kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Table 2: Sarana dan Prasarana Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang.

| No | Sarana dan Prasarana                         | Jumlah | Keterangan |
|----|----------------------------------------------|--------|------------|
| 1. | Ruang pendaftaran dan rekam medik            | 1      | Baik       |
| 2. | Ruang Pemeriksaan Poli Umum                  | 1      | Baik       |
| 3. | Ruang Pemeriksaan Poli Lansia                | 1      | Baik       |
| 4. | Ruang Pemeriksaan Poli Anak                  | 1      | Baik       |
| 5. | Ruang Pemeriksaan poli KIA                   | 1      | Baik       |
| 6. | Ruang Pemeriksaan Poli Gigi                  | 1      | Baik       |
| 3. | Ruang tunggu                                 | 2      | Baik       |
| 4. | Toilet pasien (Pria dan Wanita terpisah)     | 2      | Baik       |
| 5. | Toilet pengunjung (Pria dan Wanita terpisah) | 2      | Baik       |
| 6. | Ruang tindakan dan gawat darurat             | 1      | Baik       |
| 8. | Ruang persalinan                             | 1      | Baik       |
| 9. | Ruang rawat pasca persalinan                 | 1      | Baik       |



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

| No  | Sarana dan Prasarana               | Jumlah | Keterangan |
|-----|------------------------------------|--------|------------|
| 10  | Ruang rawat inap (Pria dan Wanita) | 2      | Baik       |
| 12. | Ruang jaga perawat/nurse station   | 1      | Baik       |
| 13. | Toilet rawat inap                  | 4      | Baik       |
| 14. | Toilet petugas                     | 3      | Baik       |
| 15. | Laboratorium                       | 1      | Baik       |
| 16. | Ruang kantor                       | 1      | Baik       |
| 17. | Ambulance                          | 2      | Baik       |
| 18. | AC (Air Conditioner)               | 15     | Baik       |
| 19. | Area parkir                        | 2      | Baik       |

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Data kunjungan pasien Puskesmas Kotabaru kecamatan Keritang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Table 3: Jumlah Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang Periode 2021-2024

| Tahun | Jumlah pasien | Kenaikan/Penurunan |
|-------|---------------|--------------------|
| 2021  | 12.253        | -                  |
| 2022  | 14.388        | 17%                |
| 2023  | 19.050        | 32%                |
| 2024  | 13.927        | -27%               |

Sumber: Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang 2025

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun 2021-2023 mengalami kenaikan sedangkan pada tahun 2024 mengalami penurunan yang signifikan, hal inilah yang menarik untuk diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien cenderung mengalami peningkatan tiap tahunnya hanya saja pada tahun 2024 mengalami penurunan. Tercatat bahwa jumlah kunjungan pasien di tahun 2021 sejumlah 12.253 orang. Tahun 2022 jumlah kunjungan pasien sebanyak 14.388 orang yang berarti terjadi peningkatan sebanyak 2.135 pasien atau sekitar 17%, dan tahun 2023 jumlah pasien mencapai 19.050 orang yang menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kunjungan sebanyak 4.662 orang atau sekitar 32%. Kemudian pada tahun 2024 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebanyak 5.123 pasien atau sebesar -27%, dimana pasien yang berobat pada tahun 2024 sejumlah 13.927 orang.

Puskesmas Kotabaru sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan yang memiliki jumlah kunjungan setiap periodenya mengalami peningkatan namun di tahun 2024 mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan yang optimal. Sehingga berdasarkan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Analisa Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kotabaru Kecamatan Keritang”**.

## B. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut yaitu:





“Bagaimana kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang”?

## C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pada puskesmas kotabaru kecamatan keritang.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi puskesmas, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan memberikan masukan berupa saran dalam rangka menerapkan kualitas pelayanan yang lebih efektif lagi bagi puskesmas kotabaru kecamatan keritang, yang dapat mendorong pasien untuk berobat di masa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, yakni sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan melalui penulisan karya ilmiah dan berkaitan dengan manajemen pemasaran.
- c. Bagi akademisi, dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas terhadap permasalahan yang sama dan



menambah perbendaharaan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan sebagai bahan bacaan.

#### D. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori dasar yang berhubungan dengan pengertian manajemen pemasaran, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian mengemukakan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan variabel penelitian.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Bab ini antara lain mengemukakan tentang obyek dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data dan analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menguraikan gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Yakni menguraikan bagian penutup dari pembahasan hasil penelitian yang menyajikan kesimpulan dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka sebagai lembar untuk menuliskan identitas sumber referensi yang sudah digunakan dalam menjalankan penelitian