

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kepuasan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan dan merupakan tujuan dari pada keberhasilan pelayanan. Kepuasan sangat penting sebab dapat berpengaruh langsung terhadap penerima layanan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan penerima layanan.

Menurut Muninjaya, (2014) faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan dan citra tempat pelayanan, karena itu kepuasan pasien merupakan suatu hal penting dalam menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas kesehatan. Ketersediaan sarana, Keandalan petugas dan Jaminan layanan merupakan hal yang paling sering menjadi perhatian dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penerima layanan pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Ketersediaan sarana fisik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan bagi pasien dan keluarga. Sarana fisik merupakan penunjang dari sarana pelayanan kesehatan sehingga harus mampu memberikan kemudahan kepada pasien. Ketersediaan sarana merupakan hal yang sangat penting terwujudnya kepuasan pada pelanggan atau konsumen. Ketersediaan sarana yang dimaksud antara lain ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan yang lengkap, siap dan bersih serta adanya sarana komunikasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keandalan petugas. Keandalan merupakan alat ukur suatu jasa kepada konsumen yang berupa Jadwal pelayanan (kehadiran, kunjungan dokter, perawat, istirahat). Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur pelayanan lainnya yang mudah dan tidak sulit.

Jaminan layanan juga menjadi salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Jaminan layanan berupa jaminan mendapatkan kepastian layanan dari petugas, kepercayaan atas tindakan petugas serta jaminan keamanan obat bagi pasien. Apabila hal ini terpenuhi, maka akan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah suatu pendekatan yang terpadu pada penanganan balita sakit usia (0-59) bulan pada unit rawat jalan fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Tujuan Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah menurunkan secara bermakna angka kematian dan kesakitan yang terkait penyakit tersering pada balita serta memberikan

kontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan anak (Zairoh dkk, 2019).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan dasar yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan Manajemen Terpadu balita Sakit (*MTBS*). Pada pelaksanaannya, Puskesmas harus mampu memberikan layanan sebaik mungkin terhadap orang tua balita yang membawa anaknya di poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*). Semakin baik pelayanan, maka diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua balita sakit.

Survei pendahuluan di Puskesmas Kota Tengah pada tanggal 10 Oktober 2022, secara umum didapatkan kecenderungan ketidakpuasan orang tua balita terletak pada ketersediaan sarana penunjang untuk poliklinik MTBS belum memadai, sehingga terkadang apabila jumlah kunjungan meningkat, orang tua balita terkadang tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu juga terbatasnya jumlah petugas yang melakukan pelayanan, karena harus merangkap pelayanan di Poliklinik Umum dan poliklinik MTBS. Orang tua balita juga masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama, baik ketika di loket pendaftaran maupun di poliklinik MTBS.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis masalah tersebut melalui sebuah penelitian tentang "Pengaruh Ketersediaan Sarana, Kehandalan Petugas dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sarana penunjang layanan di poliklinik MTBS belum memadai
2. Terbatasnya jumlah petugas sehingga berdampak pada kemampuan petugas dalam melayani pasien.
3. Waktu tunggu di loket dan poliklinik MTBS masih lama.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?.
2. Apakah ada pengaruh Keandalan petugas terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
3. Apakah ada pengaruh jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
4. Apakah ada pengaruh Sarana Fisik terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
5. Apakah ada pengaruh Keandalan petugas terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui:

1. Pengaruh ketersediaan Sarana terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.
2. Pengaruh Keandalan petugas terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.
3. Pengaruh jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah
4. Pengaruh Sarana Fisik terhadap jaminan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah
5. Pengaruh Keandalan petugas terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.

## **Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Bagi Dinas Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Gorontalo dalam upaya mengembangkan strategi peningkatan pelayanan Manajemen Terpadu balita Sakit di Puskesmas se Kota Gorontalo.

### 2. Manfaat bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja bagi petugas poliklinik MTBS dalam memberikan pelayanan.

### 3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang pelayanan kesehatan Manajemen Terpadu Balita Sakit di Puskesmas.