

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peran yang sangat krusial dalam rangka menyediakan layanan publik yang berkualitas untuk masyarakat. Selain menjalankan fungsi-fungsi utamanya seperti distribusi, regulasi, dan perlindungan, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi elemen utama yang memastikan kebutuhan serta kepentingan masyarakat terpenuhi secara optimal. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor kehidupan, mulai dari layanan kesehatan, pendidikan, hingga penyediaan infrastruktur dasar seperti jalan raya dan air bersih..

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat terkecil (Pertama) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peran penting dalam menyediakan akses layanan kesehatan primer bagi masyarakat. Puskesmas tidak hanya menjadi tempat pertama yang dituju masyarakat untuk mendapatkan pengobatan dan konsultasi kesehatan, tetapi juga merupakan wujud nyata dari pelayanan publik dalam sistem kesehatan nasional.

Dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya layanan kesehatan melalui Puskesmas, pemerintah tentunya mengacu pada peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman operasional dan evaluasi kualitas layanan yang diberikan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Layanan Publik menjadi salah satu dasar hukum utama yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik, termasuk akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi masyarakat melakukan dalam proses layanan.

Selain itu, UU Nomor 36 pada Tahun 2009 mengenai Kesehatan menyatakan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, dan terjangkau. Undang-undang ini menekankan pentingnya pemerataan setiap akses layanan kesehatan di seluruh penjuru wilayah Indonesia, termasuk di daerah terpencil yang bergantung pada Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan utama.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor pada 75 Tahun 2014 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat lebih lanjut mengatur tentang standar pelayanan di

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Puskesmas, termasuk aspek manajemen, fasilitas, dan sumber daya manusia yang harus dipenuhi untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peraturan ini menekankan pentingnya standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh Puskesmas untuk menjamin mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dengan adanya landasan hukum yang kuat ini, pemerintah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di sektor kesehatan melalui Puskesmas. Implementasi yang efektif dari regulasi ini akan mendorong peningkatan kualitas layanan kesehatan dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat Indonesia terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam konteks tersebut, kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap persepsi, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat dapat membentuk hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Adapun data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas di Kota Bandung dapat dilihat di tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Puskesmas di
Kota Bandung 2024 Triwulan Ke 1

No.	Nilai IKM	Jumlah Puskesmas
1.	A	19 Puskesmas
2.	B	47 Puskesmas
3.	C	1 Puskesmas
4.	D	1 Puskesmas

Sumber : SKM Kota Bandung

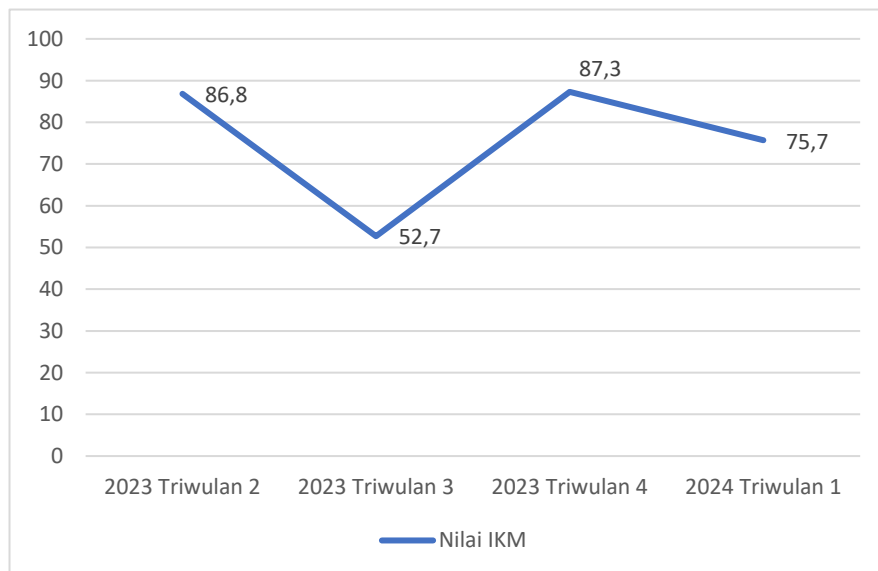
Dari data tabel 1.1. terdapat 2 unit puskesmas yang masih memiliki nilai mutu cukup rendah yaitu Puskesmas Cibuntu (C) dan Puskesmas Babakan Tarogong (D). Adapun data perkembangan indeks kepuasan masyarakat dari 2 unit puskesmas tersebut:

Tabel 1. 2
Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong

No.	Nama Puskesmas	2023 Triwulan 2		2023 Triwulan 3		2023 Triwulan 4		2024 Triwulan 1	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Puskesmas Cibuntu	86,8	B	52,7	D	87,3	B	75,7	C
2.	Puskesmas Babakan Tarogong	89,6	A	86,9	B	87,1	B	63,8	D

Sumber : SKM Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.2, terlihat bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong mengalami fluktuasi yang signifikan. Adapun grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibuntu sebagai berikut:



Gambar 1. 1
Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Cibuntu

Sumber : SKM Kota Bandung

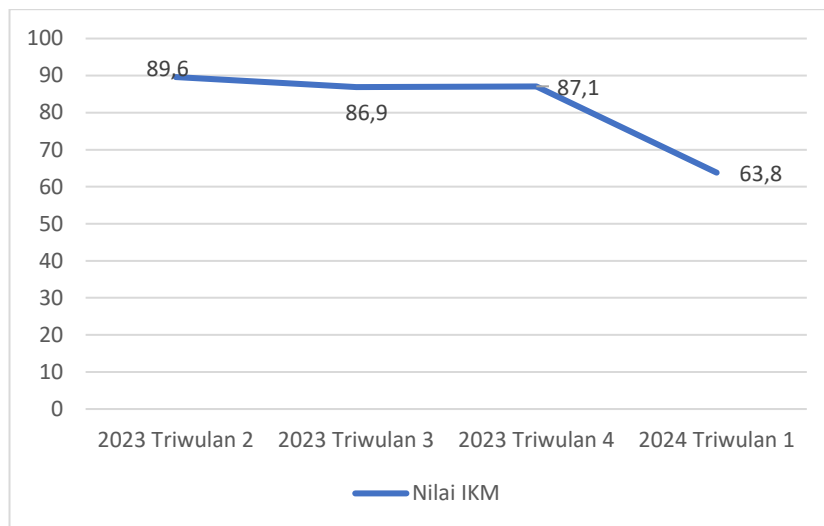
Gambar 1.1 menunjukkan IKM Puskesmas Cibuntu pada triwulan 2 tahun 2023 cukup tinggi dengan nilai 86,8 (kategori B), namun mengalami penurunan

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

drastis menjadi 52,7 (kategori D) pada triwulan 3 tahun 2023. Meskipun terjadi peningkatan pada triwulan 4 tahun 2023, IKM Puskesmas Cibuntu ini mengalami penurunan kembali pada triwulan 1 di tahun 2024 dengan nilai 75,1 sehingga mendapatkan mutu layanan C. Adapun grafik IKM pada Puskesmas Babakan Tarogong sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Babakan Tarogong

Sumber : SKM Kota Bandung

Sementara itu, Pada gambar 1.2 menunjukan puskesmas Babakan Tarogong memiliki IKM yang relatif stabil pada tingkat yang tinggi selama tahun 2023, dengan nilai di kisaran 86,9 hingga 89,6 (kategori A dan B). Namun, pada triwulan 1 tahun 2024, terjadi penurunan yang sangat drastis dan signifikan menjadi 63,8 (kategori D), yang menunjukkan adanya masalah atau ketidakpuasan yang perlu ditangani.

Selain data dari survey kepuasan masyarakat kota Bandung, penelitian ini mempertimbangkan data dari platform digital sebagai berikut:



Gambar 1.3
Rating Google Puskesmas Cibuntu



Gambar 1.4
Rating Google Puskesmas Babakan Tarogong

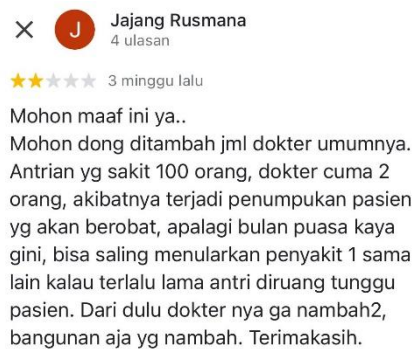
Gambar 1.3 dan Gambar 1.4 menunjukkan analisis terhadap rating Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong menunjukkan skor yang kurang memuaskan, dengan masing-masing hanya mencapai 2.7 dan 2.6 dari skala 5. Hal ini mengindikasikan adanya potensi perbaikan yang perlu diperhatikan

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

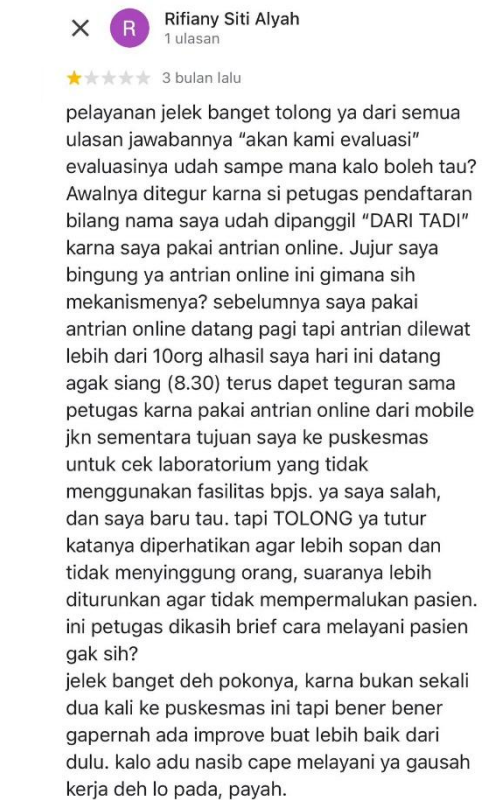
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

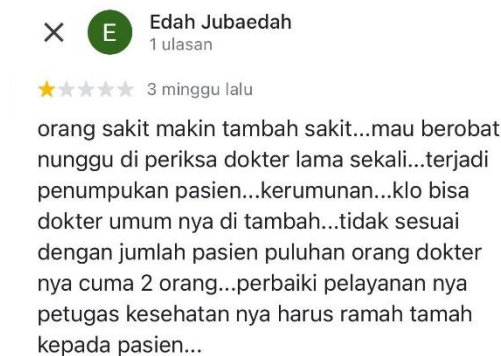
secara serius dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di kedua puskesmas tersebut. Skor yang rendah tersebut bisa mencerminkan beragam masalah, mulai dari kurangnya sumber daya, baik personel maupun fasilitas, hingga kurangnya koordinasi antar tim medis atau kebijakan yang tidak efektif. Data ini memberikan gambaran yang lebih luas tentang persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh kedua puskesmas tersebut. Adapun beberapa ulasan masyarakat terhadap 2 puskesmas tersebut sebagai berikut:



Gambar 1. 5
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Cibuntu 1



Gambar 1. 6
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Cibuntu 2



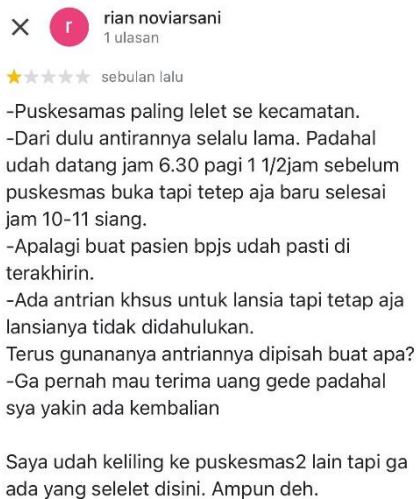
Gambar 1. 7
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Cibuntu 3

Gambar 1.5 hingga 1.7 menunjukkan review dari masyarakat mengenai Puskesmas Cibuntu, dilihat dari ulasan tersebut masih banyak komentar buruk dari masyarakat mengenai Puskesmas Cibuntu baik dari sistem pelayanan maupun fasilitas dari Puskesmas tersebut. Adapun beberapa ulasan masyarakat mengenai Puskesmas Babakan Tarogong sebagai berikut:

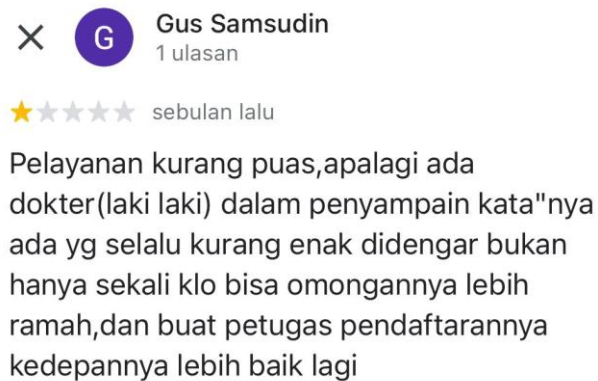
Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

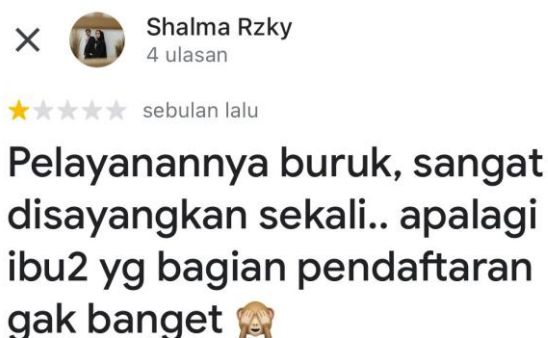
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1. 8
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Babakan Tarogong 1

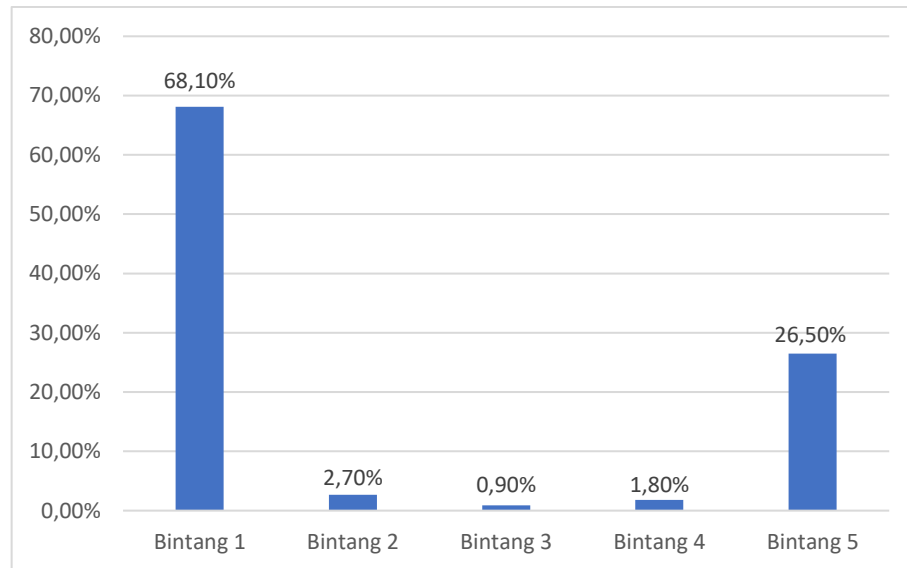


Gambar 1. 9
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Babakan Tarogong 2

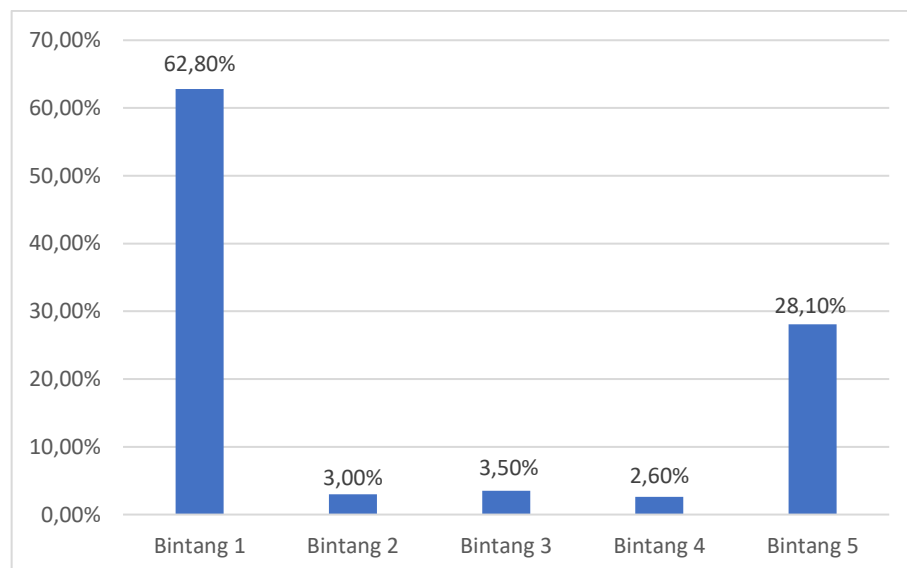


Gambar 1. 10
Ulasan Digital Masyarakat terhadap Puskesmas Babakan Tarogong 3

Gambar 1.8 hingga 1.10 menunjukkan ulasan digital masyarakat terhadap Puskesmas Babakan Tarogong. Sama dengan ulasan masyarakat terhadap Puskesmas Cibuntu, masih banyak kekecewaan mengenai pelayanan dari unit kesehatan tersebut. Untuk melihat presentase rating yang diberikan oleh masyarakat dapat dilihat dari diagram berikut:



Gambar 1. 11
Presentase Penilaian Puskesmas Babakan Tarogong



Gambar 1. 12
Presentase Penilaian Puskesmas Cibuntu

Data tersebut dapat mendukung penelitian ini agar adanya perbaikan serta peningkatan pelayanan unit kesehatan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat setempat. Untuk meningkatkan angka kepuasan masyarakat pemerintah perlu memperhatikan standar pelayanan yang optimal, pemerintah perlu memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas yang disediakan memadai, dan memiliki SDM yang lebih terlatih dan kompeten. Hal ini memerlukan investasi dalam pengembangan SDM. Salah satu aspek penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan adalah komunikasi interpersonal antara pegawai kesehatan dengan pasien dalam penelitian ini masyarakat yang mengunjungi puskesmas. Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepercayaan diri dan meningkatkan rasa percaya kepada orang lain (Imaniyati & Fadhilah, 2023, hlm. 222). Komunikasi yang efektif dan empatik dapat membantu meningkatkan hubungan yang baik antara penyedia layanan kesehatan (puskesmas) dengan pasien (Masyarakat), meningkatkan pemahaman tentang kondisi kesehatan, serta memberikan dukungan psikologis yang diperlukan. Namun, dalam konteks Puskesmas yang mungkin melayani beragam kelompok sosial dan budaya, tantangan dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan inklusif dapat timbul.

Di samping itu, fasilitas fisik Puskesmas juga menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan. Fasilitas yang memadai, nyaman, dan bersih tidak hanya menciptakan lingkungan yang mendukung untuk penyembuhan dan perawatan, tetapi juga memberikan kesan positif terhadap citra dan profesionalisme Puskesmas sebagai institusi kesehatan. Namun, pada kenyataannya, tidak semua Puskesmas sudah memiliki fasilitas yang memadai, serta kondisi infrastruktur yang kurang baik dapat menjadi hambatan bagi pelayanan yang optimal.

Profesionalisme dalam memberikan pelayanan menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat dilakukan dengan baik, efisien, dan mengutamakan kepentingan serta kebutuhan mereka. Upaya optimalisasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan serta mendukung pembangunan dan kemajuan negara secara berkelanjutan.

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam penelitian terdahulu komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik telah diakui sebagai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan, namun belum ada konsensus yang jelas mengenai bagaimana kualitas layanan berperan dalam menghubungkan pengaruh kedua faktor tersebut dengan kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya cenderung memusatkan perhatian pada hubungan langsung antara komunikasi interpersonal, fasilitas fisik, dan kepuasan masyarakat, tanpa memperhitungkan peran mediator kualitas layanan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tesis mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimediasi Oleh Kualitas Layanan Informasi” (Studi Kasus di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong) untuk menjembatani celah pengetahuan ini dengan mengkaji peran kualitas layanan informasi sebagai mediator dalam pengaruh antara komunikasi interpersonal, fasilitas fisik, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Puskesmas Kota Bandung.

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan kebijakan dan strategi manajemen di Puskesmas, serta memberikan panduan bagi praktisi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam konteks yang lebih luas, termasuk dalam skala nasional maupun internasional untuk memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam perspektif manajemen suatu masalah muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Suryadi et al., 2020, hlm 27). Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu masih belum optimal nya kepuasan pasien. Komunikasi interpersonal pegawai puskesmas dan fasilitas fisik puskesmas dapat mempengaruhi persepsi pelanggan (Pasien) terhadap pelayanan yang diterima sehingga komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi tingkat

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kepuasan pasien. Selain itu peran kualitas layanan dianggap sebagai faktor penting yang dapat memediasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien. Maka karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi peran Kualitas Layanan dalam interaksi komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong. Dengan demikian, penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana Puskemas dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan informasi, komunikasi interpersonal pegawai dan fasilitas fisik yang memadai.

Dari pemaparan tersebut masalah dalam penelitian ini secara khusus dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektifitas komunikasi interpersonal pegawai di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
2. Bagaimana gambaran efektifitas fasilitas fisik di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
3. Bagaimana gambaran tingkat kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
4. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien masyarakat di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
5. Adakah pengaruh tingkat kemampuan komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
6. Adakah pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
7. Adakah pengaruh tingkat kemampuan komunikasi interpersonal pegawai terhadap kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
8. Adakah pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
9. Adakah pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

10. Adakah pengaruh tingkat komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien yang dimediasi oleh tingkat kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
11. Adakah pengaruh fasilitas puskesmas terhadap tingkat kepuasan pasien yang dimediasi oleh tingkat kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh pengetahuan serta melakukan kajian secara ilmiah mengenai upaya untuk mengisi kesenjangan di dalam penelitian mengenai peran kualitas layanan dalam memediasi komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan secara spesifik tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan efektifitas komunikasi interpersonal pegawai di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong
2. Mendeskripsikan efektifitas fasilitas fisik di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong
3. Mendeskripsikan tingkat kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong
4. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong
5. Memverifikasi pengaruh efektifitas komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
6. Memverifikasi pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
7. Memverifikasi pengaruh tingkat kemampuan komunikasi interpersonal pegawai terhadap kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
8. Memverifikasi pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?

9. Memverifikasi pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
10. Memverifikasi pengaruh tingkat komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan pasien yang dimediasi oleh tingkat kualitas layanan di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?
11. Memverifikasi pengaruh fasilitas puskesmas terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh tingkat kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu & Puskesmas Babakan Tarogong?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen perkantoran, khususnya dalam memahami peran kualitas layanan sebagai mediator antara komunikasi interpersonal dan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien.
- b. Menyediakan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada kualitas layanan, komunikasi interpersonal, fasilitas fisik, serta kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Unit puskesmas, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk memahami pengaruh kualitas layanan informasi, komunikasi interpersonal, dan fasilitas fisik dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi Unit Puskesmas, penelitian ini juga dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dan kualitas layanan informasi guna mendorong peningkatan kepuasan pasien.