

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan

Dalam era globalisasi sekarang ini perkembangan sektor jasa semakin bertambah penting dalam usaha peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Tuntutan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas dari pra pembelian sampai tahap purna pembelian.

Menurut Tjiptono (2007:15), "Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam menanggapi harapan konsumen". Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-

nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah: “ setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi dapat di jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Berdasarkan definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh badan organisasi ataupun perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Pada dasarnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, masih terdapat persepsi antar masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui apakah organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Sejalan dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, maka pemerintah kabupaten/kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian setiap daerah dituntut untuk selalu berupaya melakukan peningkatan pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya, dengan tujuan untuk memberi pelayanan secara lebih merata dan berkkuualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, tentunya puskesmas harus memilikimutu pelayanan yang baik, tgerutama kemudahan untuk dijangkau dari aspek lokasinya. Untuk mencapai tujuan tersebut telah dilakukan peningkatan, pemerataan dan perluasan jangkauan pelayanan kesehatan melalui puskesmas, namuan upaya tersebut belum sepenuhnya untuk memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat justru tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Azwar (2008:25) mengatakan pentingnya mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara

untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi. Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang mana sesuai dengan pasal 3 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan Kesehatan merupakan elemen yang sangat penting dalam pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pembangunan Kesehatan di Indonesia berdasarkan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum yang termasuk ke dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Indonesia diamanatkan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak hidup secara lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga, dan

masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya.

Puskesmas sangat berkaitan erat dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dasar sehingga terkandung makna bahwa puskesmas berkewajiban menjaga bahkan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan /diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Terselenggaranya pelayanan kesehatan dasar yang bermutu dan memuaskan dipuskesmas dalam rangka terwujudnya peningkatan kesadaran, kemampuan, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan Pasal 58 ayat 1 UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, mengatakan Pemerintah harus menyusun sekurang - kurangnya rencana induk pengembangan Sistem Informasi Kesehatan nasional yang dituangkan dalam cetak biru. Rencana induk antara lain berisi *grand design* dan rencana umum pengembangan Sistem Informasi Kesehatan yang meliputi rencana umum kebijakan dan regulasi, rencana umum standar dan metode, rencana umum Sistem Elektronik Kesehatan, rencana infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, rencana umum organisasi dan sumber daya manusia, dan rencana umum tata kelola Sistem Informasi Kesehatan.

Berdasarkan Pasal 16 Permenkes No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat:

1. Sumber daya manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan.
2. Jenis dan jumlah Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan analisis beban kerja, dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, karakteristik wilayah kerja, luas wilayah kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja.

3. Jenis Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri atas:
 - a. Dokter atau dokter layanan primer
 - b. Dokter gigi
 - c. Perawat
 - d. Bidan
 - e. Tenaga kesehatan masyarakat
 - f. Tenaga kesehatan lingkungan
 - g. Ahli teknologi laboratorium medic
 - h. Tenaga gizi, dan
 - i. Tenaga kefarmasian
4. Tenaga non kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lain di Puskesmas.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai jenis dan jumlah minimal Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat adalah, setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas 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

Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi adalah unit pelayanan kesehatan yang letaknya ditengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau dibandingkan dengan unit kesehatan lainnya (Rumah Sakit Swasta maupun Negeri). Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi adalah salah satu bentuk fasilitas yang diberikan kepada masyarakat umumnya dan masyarakat Bantargebang khususnya. Puskesmas Bantargebang Kecamatan

Bantargebang mempunyai motto: Memberi pelayanan secara cepat, tepat, tulus, dan ikhlas, membawahi 4 Kelurahan yang ada di wilayah kerjanya, Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang juga mempunyai Visi:”*Menjadikan Puskesmas Bantargebang Sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas*”. Pembiayaan kesehatan untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang menjadi tanggung jawab puskesmas berasal dari berbagai sumber, antara lain: APBD Kota Bekasi, APBN (Askeskin/jamkesmas, BOX) dan Asxes/Jamsostek.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas belum dilaksanakan secara optimal, hal ini dibuktikan dengan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Keterlambatan petugas Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi dalam membuka loket Pelayanan. Berdasarkan aturan yang ada bahwa jam pelayanan Puskesmas Bantargebang Sehingga adalah Senin s/d Jumat 08.00-14.30 WIB. Sabtu 08.00-13.00 WIB, namun dalam prakteknya seringkali loket pendaftaran baru dibuka jam 08.30 sehingga pasien seringkali menunggu petugas dalam membuka loket pelayanan. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Sirojudin salah seorang pasien dalam wawancara pada tanggal 2 Maret 2022, dia mengatakan : “ saya lihat di media papan informasi jam buka bahwa layanan mulai jam 8.00 pagi, tapi petugas selain penerima pendaftaran baru pada datang setelah jam 8.30 pagi padahal pasien sudah banyak menunggu didepan loket pendaftaran,”. Lebih lanjut Bapak Rohmat juga seorang pasien dalam wawancara tanggal 3 Maret 2022 beliau mengatakan bahawa: “Pada saat saya datang mau memeriksa keluhan sakit gigi, terlihat loket pendaftaran belum dibuka, padahal sudah jam 8.20 Pagi. Seharusnya pegawai sudah membuka layanan pendaftaran pada jam 8.00 Pagi sesuai dengan jadwal yang sudah tercantum di papan media informasi”.
2. Kurangnya loket pendaftaran pasien, saat ini hanya terdapat satu loket pendaftaran pasien idealnya setiap satu pelayanan misalnya dokter spesialis,

KIA, Balai Pengobatan, Dokter gigi membutuhkan masing-masing satu loket pelayanan pendaftaran, hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan antrian di Loket pelayanan dan mengakibatkan ketidaknyamanan pasien di loket pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Romlah pada tanggal 6 Maret 2022 mengatakan bahwa: “Saat saya berada di loket pelayanan Puskesmas Bantargebang dalam melakukan proses pelayanan seringkali saya antri dan saling berebut untuk mendapatkan proses pelayanan lebih awal”, lebih lanjut salah seorang pasien yaitu Ibu Een dalam wawancara pada tanggal 6 Maret 2022 beliau mengatakan “ padahal saya datang lebih awal, tetapi saya mendapatkan pelayanan paling akhir, karena banyak pasien yang mendahului tidak sesuai dengan antrian”

3. Terlalu lamanya para pegawai memberikan pelayanan pengobatan dari mulai pendaftaran pasien, mencari data pasien, menunggu panggilan, pemeriksaan dokter dan menunggu obat membutuhkan waktu mencapai 2-3 jam dan harus melalui 4 loket pelayanan, sedangkan standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pelayanan pengobatan yang ditetapkan Dinas Kesehatan Kota Bekasi adalah 1 jam.

Masalah kualitas pelayanan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi tidak berjalan dengan optimal, menurut dugaan peneulis disebabkan antara lain:

1. Tingkat kedisiplinan petugas Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi yang masih rendah. Kedisiplinan petugas sangatlah penting dalam keberlangsungan pelayanan khususnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang, hal ini menjadi pokok utama untuk mencapai pelayanan yang optimal. Dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 36 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Rincian tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi dilaksanakan setiap hari kerja yaitu: Senin s/d Jumat 08.00-14.30 WIB. Sabtu 08.00-13.00 WIB.

2. Kurangnya tenaga medis dalam melayani masyarakat. Guna mencapai pelayanan kesehatan yang efektif. dengan jumlah masyarakat 32.778 jiwa di wilayah kerja Puskesmas Bantargebang yang mencakup 4 kelurahan yang ada di Kecamatan Bantargebang. Pelayanan di Puskesmas Bantargebang belum cukup memadai, dikarenakan jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Bantargebang yang masih kurang dan tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014. Berikut adalah tabel perbandingan tenaga kesehatan menurut Permenkes dan Data SDM Puskesmas Bantargebang.

Tabel 1.1
Perbandingan Jenis Tenaga Kesehatan Permenkes Nomor 75
Tahun 2014 Tentang Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat dengan
Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi

No	JABATAN	PERMENKES	PUSKESMAS	KETERANGAN
1	Dokter layanan Primer	1	2	Mencukupi
2	Dokter Gigi	1	1	Mencukupi
3	Perawat	8	14	Mencukupi
4	Bidan	7	20	Mencukupi
5	Tenaga Kesehatan Masyarakat	1	0	Tidak Mencukupi
6	Tenaga Kesehatan Lingkungan	1	0	Tidak Mencukupi
7	Tenaga Ahli Laboratorium Medik	1	0	Tidak Mencukupi
8	Tenaga Gizi	2	0	Tidak Mencukupi
9	Tenaga Kefarmasian	1	0	Tidak Mencukupi
10	Tenaga Administrasi	2	0	Tidak Mencukupi
11	Pekarya	1	0	Tidak Mencukupi

Sumber : Data SDM Puskesmas Bantargebang, tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas jenis tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi belum memenuhi ketentuan

sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan ketidakmaksimalnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi”**.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, peneliti ini hanya membatasi pencarian data hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.
- b. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi

- c. Mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi dalam mengatasi hambatan tersebut.

1.4 Kegunaan penelitian

Sementara itu kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan akademis penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dibidang Ilmu Pemerintahan, juga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis atau selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini merupakan sebuah kajian yang dapat membuka wawasan dan menarik untuk terus digali dan dikembangkan, sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar-benar diterapkan dalam birokrasi pemerintahan sesuai yang diharapkan.
- c. Bagi penulis, untuk mengkaji seluk beluk mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantargebang Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah peneliti dari teori-teori yang telah didapat dalam aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Signifikansi Penelitian

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, disajikan beberapa hasil dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1.2
 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Variabel	Kesimpulan
Sapmaya Wulan (2018)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan.	Kepuasan Pasien (X), Kualitas Pelayanan (Y).	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. Natar Medika di Bandar Lampung selatan sudah Memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum optimal.
Bunga Rizki Hartiningtiya 2017	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta Hospital	Kepuasan Pasien (X), Kualitas Pelayanan kesehatan (Y).	RS MH Thamrin perlu Memperhatikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang Diberikan
Tenri Putri Pratama (2016)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto	Kualitas Pelayanan (X), Estetika (Y1), Kinerja (Y2), Perbaikan (Y3), Pencitraan publik (Y4).	Penanganan perbaikan, dan pencitraan publik pada ruang rawat inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Jeneponto secara umum memiliki standar kualitas kesehatan yang baik.
Yaseer Thariq Hayaza	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di	Kepuasan Konsumen (X), Pelayanan	Kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanankefarmasian

2013	Puskesmas Surabaya Utara	Kefarmasian (Y).	termasuk tingkatan yang cukup puas
Jeriko Sinurat (2014)	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Kepuasan pasien (X), kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dilakukan pada bangsal Hemodialisis telah memenuhi harapan pasien atas RS. tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum wilayah Kecamatan Bantargebang, Keadaan Geografis, Profil Puskesmas Bantargebang, adanya Struktur Organisasi Puskesmas Bantargebang, tugas pokok dan fungsi, kemudian

menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

Bab V Kesimpulan

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Puskesmas Bantargebang, kemudian adanya rekomendasi-rekomendasi yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.