

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap

Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Klaten menyebabkan Puskesmas Jogonalan Klaten harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia Sehat 2015. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman

konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan (kinerja perusahaan) di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan.

Kinerja dan kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990 dalam Tjiptono, 2008). Kelima dimensi pelayanan tersebut saling mendukung dan berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kepuasan pasien. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas

yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang kualitas pelayanan jasa puskesmas. Disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien puskesmas.

Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Jogonalan Klaten dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten”. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasanan dan Pertiwi (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya pada lokasi penelitian.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
2. Bagaimana pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
3. Bagaimana pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
4. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
5. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?
6. Bagaimana pengaruh Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi:

1. Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan pasien.
2. Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
3. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
5. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten
6. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak yang terkait, antara lain:

1. Bagi Puskesmas

Manfaat penelitian ini bagi Puskesmas adalah sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap pasien, terutama pemimpin harus memperhatikan hal – hal atau atribut apa saja yang di anggap penting oleh pasien agar mereka merasa puas.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan mempelajari masalah – masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di puskesmas.