

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah puskesmas.

Puskesmas adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas pelayanan puskesmas mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Puskesmas harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk

perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2007).

Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam puskesmas, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teorinya, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan

juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu yang mereka dapatkan.

Sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masuk dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit terhadap pasien. Di samping itu dalam UU No. 23 tahun 1992 yang mengatur tentang kesehatan, semakin memberi kepastian mengenai hak-hak pasien yang dilindungi oleh undang-undang. Kedua undang-undang ini membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit atau dokter untuk memenuhi hak-hak pasien. Akibatnya para pelaku usaha atau pemberi jasa dapat diwajibkan untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian bila ada keluhan dari konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa dapat mampu mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan konsumen.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat puskesmas mempunyai peran yang sangat penting yaitu untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat. Dengan seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi yang sangat berkembang pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet.

Model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut: 1) *Responsiveness* (ketanggapan), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Assurance* (jaminan), 4) *Emphaty* (empati), 5) *Tangible* (bukti langsung), Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait

dengan peran pemerintah dalam mengatur pemenuhan kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan biaya relative ringan lewat puskesmas agar masyarakat peduli akan pentingnya kesehatan. Sehingga konsumen memilih pelayanan puskesmas yang memenuhi harapan mereka dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Untuk mendapatkan apresiasi dari konsumennya. Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasien yang berobat seperti loyalitas para karyawan puskesmas terhadap keluhan pasien, cepat tanggap dalam melayani pasien yang berobat.

Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo bahwa dari segi fasilitas puskesmas masih kurang, yakni keterbatasan peralatan ruang tunggu yang menyebabkan pasien berdiri pada saat melakukan pelayanan sehingga mereka merasa lelah dalam melakukan antrian pengobatan. Maka pasien merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, Selain itu, pasien mengalami adanya ketidak ramahan pegawai terhadap pasien dan pegawai masih kurang tepat waktu dalam melayani masyarakat yang berobat, dan kurangnya kebersihan puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas Talaga Jaya harus melakukan evaluasi terhadap para pegawainya yang berkuantitas dan berkualitas sehingga pelayanan yang dilakukan dapat efektif dan dapat memahami dasar tentang manajemen pelayanan publik/masyarakat dapat optimal.

Rendahnya kualitas akan berdampak pada kualitas pelayanan pasien. Hal ini seperti yang utarakan oleh (Kotler dan Keller, 2008) mengemukakan kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang

mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan meskipun berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan, tidak selalu menjadi syarat cukup untuk terjadinya efek seperti ini. Dengan kata lain, ketika tingkat kepuasan pelanggan diketahui maka tingkat loyalitas pelanggan dapat bervariasi tergantung pada kuatnya hambatan yang mempengaruhinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan formulasi judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas ruang tunggu pasien.
2. Kurangnya keramahan dari pegawai puskesmas Talaga Jaya.
3. Kurangnya kebersihan puskesmas Talaga Jaya.
4. Masih rendahnya kualitas pelayanan pegawai di puskesmas Talaga Jaya.

1.3 Rumusan Masalah

Untuk lebih fokus dalam penulisan, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut: “seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Talaga Jaya Kabupaten Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang operasional ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan.