

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan suatu status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk 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 atau kotamadya bersangkutan (Dewi Retno, 2010). Secara tidak langsung, penyelenggara layanan kesehatan harus memperhatikan kepuasan dari pasien agar pasien lekas untuk mendapatkan kesembuhan sebagaimana yang diinginkan.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka

mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

Sementara itu, menurut Pohan dalam Huratul Anisza (2012: 8) bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Salah satu aspek penting sebagai pendorong kepuasan pasien yakni adanya pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sebagaimana ditekankan dalam Depkes RI Tahun 2005 (dalam Huratul Anisza (2012: 25) bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah

sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Memberikan kepuasan kepada pasien hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pasien berarti kualitas pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pasien.

Pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan itu sendiri. Puskesmas Manunggu Kabupaten Boalemo selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan, dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masuk dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit kepada 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.

Kualitas merupakan standar yang harus di capai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia. Hal ini menuntut penyedia pelayanan kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan adanya pengukur kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (Pohan, 2003).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah

sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Dengan hal ini menyebabkan persaingan dalam bidang industri kesehatan Puskesmas saat ini mengalami persaingan yang ketat. Dampak dari persaingan yang ketat ini, Puskesmas dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien

Pengukuran kualitas pelayanan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah Tangible (*bukti fisik*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, tempat parkir dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan pegawainya. Reliability (*kehandalan*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dipercaya. Responsiveness (*ketanggapan*) yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Assurance (*jaminan dan kepastian*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

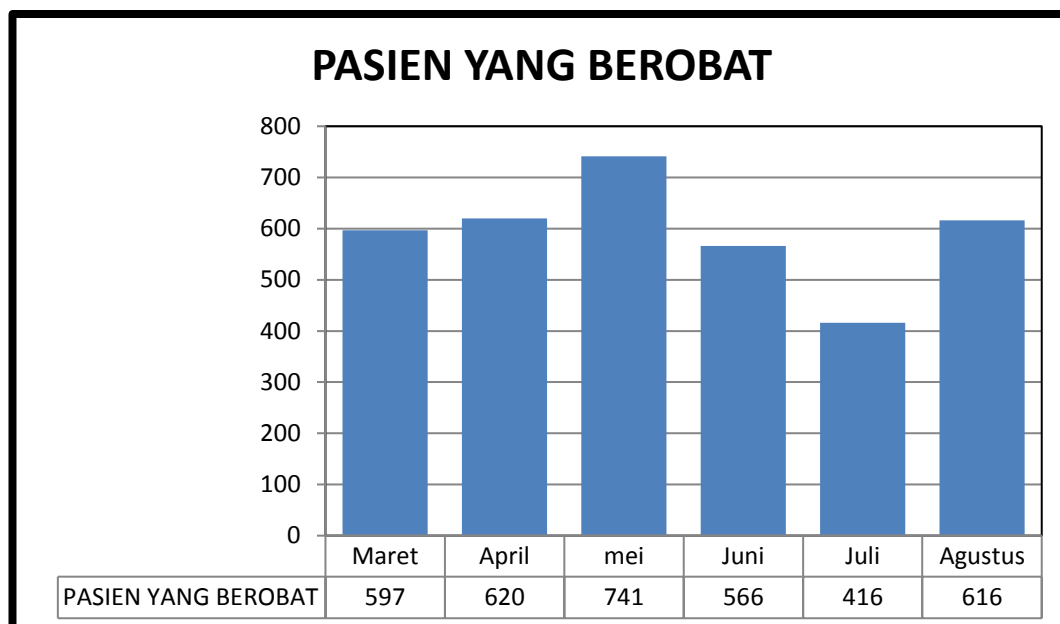
percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Empathy (empati)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen. (Lupiyoadi, 2013)

Terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien maka sepatutnya penelitian ini dilakukan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat di terima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. (Depkes, 2009).

Pemilihan lokasi didasarkan pada temuan masalah dimana berdasarkan hasil observasi Kualitas pelayanan Puskesmas Manunggu Kabupaten Boalemo merupakan pelayanan yang belum optimal dalam memasarkan jasanya. Dapat dilihat dari kinerja pegawai, pasien mengalami adanya ketidakpuasan karena keterbatasan waktu berobat. Selain itu juga tempat/bangunan puskesmas yang kurangnya kebersihan

dan bangunan yang kurang memadai sehingga membuat pasien kurang nyaman untuk berobat di puskesmas tersebut.

Berikut adalah data kunjungan pasien Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo dari Bulan Maret sampai Bulan Agustus 2016:



Gambar 1: Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Mananggu

Berdasarkan data kunjungan pasien Puskesmas Mananggu di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pasien pada bulan maret sebanyak 597 orang, pada bulan april dan mei meningkat menjadi 620 orang dan 741 orang, pada bulan juni dan juli menurun menjadi 566 orang dan 416 orang, kemudian pada bulan agustus meningkat menjadi 616 orang. Selama enam bulan daftar kunjungan di Puskesmas Mananggu memiliki rata-rata 593 orang. Kunjungan pasien ini tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya kualitas pelayanan, pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas mananggu namun ada berbagai masalah yang dimiliki puskesmas mananggu: Puskesmas

mananggu tidak memiliki kebersihan, pegawai Puskesmas tidak semuanya memiliki kehandalan dalam berkerja, waktu pelayanan tidak sesuai dengan aturan standar pelayanan pasien yang telah ada di surat pertanggung jawaban, fasilitas bangunan Puskesmas belum memadai karena tidak adanya jaminan atau kepastian bagi pasien, pegawai Puskesmas yang acuh tak acuh pada pasien sehingga seolah-olah pasien terlantar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan, dengan memformulasikan dalam sebuah judul sebagai berikut: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Fasilitas di puskesmas belum lengkap
2. kurangnya kehandalan dari tenaga kerja
3. Pelayanan yang ada pada puskesmas mananggu belum optimal
4. Kebersihan Puskemas belum memadai
5. Kurangnya emphaty dari pegawai Puskesmas

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, Maka perumusan masalah dalam penelitian ini “Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini bagaimana mengetahui seberapa besar“ Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi 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 kedalam 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 memperbaiki 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.