

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbicara mengenai dunia perindustrian, tingkat persaingan di dalam dunia industri jasa atau pelayanan beberapa tahun terakhir ini sangat ketat. Persaingan ini tidak hanya terjadi tingkat lokal tetapi juga dunia. Perusahaan yang mengedepankan kualitas dan juga pelayanan yang dapat bersaing pada kompetisi sekarang ini. Semakin kompetitivnya persaingan di dunia industri saat ini, membuat setiap perusahaan harus mempunyai persiapan dan strategi yang matang agar dapat terus bertahan. Perusahaan harus mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan loyal. Melihat dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat membuat suatu perusahaan produk atau jasa akan berkembang dan sukses. Kesuksesan perusahaan dapat diukur dari tingginya kualitas pelayan, dimana kualitas pelayanan ini dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang nantinya perusahaan tersebut dapat mencapai target pasar yang diinginkan sehingga profit perusahaan tersebut dapat meningkat (Situmorang, 2008).

Menurut Dewi (2017), kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh bagaimana seseorang memandang dengan sifat yang subjektif. Kualitas pelayanan masih menjadi tolak ukur seseorang dalam memilih suatu produk maupun jasa. Kualitas pelayan adalah suatu pembahasan yang sangat kompleks untuk menilai bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang berbeda dengan penilaian terhadap kualitas suatu produk. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai derajat yang telah dicapai oleh karakteristik yang saling berhubungan dalam memenuhi suatu syarat. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan jasa antara lain yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana yang nantinya akan digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan di puskesmas kamal, Bangkalan.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian tingkat pelayanan sebelum dan sesudah kinerja aktual dirasakan

setelah aktivitas dilakukan. Kepuasan pasien/pelanggan merupakan pokok dari strategi pemasaran yang berorientasi terhadap pasien, pelayanan yang baik dan nyaman nantiya akan membuat pasien/pelanggan menjadi loyal. Kepuasan ini berhubungan erat dengan istilah “*word of mouth*” artinya pelayanan yang memuaskan juga dapat mendatangkan pelanggan baru. Hal ini dapat membuat citra puskesmas menjadi meningkat, melihat ketatnya persaingan maka setiap puskesmas akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar pasien percaya dapat memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Dewi, 2017).

Resepsionis atau tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap instansi kesehatan/puskesmas. Unit pelayanan pendaftaran tersebut harus mampu memuat informasi penting terkait data/identitas social pasien. Selain itu penampilan juga merupakan hal penting dalam melayani pasien, berpenampilan rapi dan juga berkomunikasi aktif untuk membantu pelayanan di puskesmas. Dari sisi *attitude*/etika dalam pelayanan, pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang cepat, sikap yang ramah, tertib, sopan, dan penuh tanggung jawab. Pihak puskesmas harus selalu menciptakan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini puskesmas membutuhkan suatu *feedback* atau timbal balik dari masyarakat yang berupa tanggapan dan saran dari pasien, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pasien kedepannya (Kuntoro, 2017).

Puskesmas yang akan dilakukan penelitian ini yaitu berlokasi di Kecamatan Kamal dan Socah Kabupaten Bangkalan Jawa Timur. Kualitas pelayanan kedua puskesmas ini bisa dikatakan belum sempurna artinya puskesmas Kamal yang telah mendapatkan akreditasi utama dimana satu tingkat dibawah akreditasi paripurna (akreditasi paling tinggi), sedangkan puskesmas kamal masih dalam proses akreditasi. Mengenai hal tersebut penulis berinsiatif melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pasien. Dengan demikian penulis akan melakukan perbandingan antara kualitas pelayanan puskesmas kamal dengan puskesmas socah dengan cara pengambilan data berupa kuisisioner terhadap

pelanggan/pasien yang sedang berobat di puskesmas tersebut dengan menggunakan metode servqual..

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai dasar penelitian skripsi ini yaitu:

1. Seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pelayanan puskesmas Kamal?
2. Seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pelayanan puskesmas Socah?
3. Faktor apa yang membedakan kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa pada puskesmas Kamal dengan puskesmas Socah di kabupaten Bangkalan?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pelayanan puskesmas Socah?
2. Untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pelayanan puskesmas Socah?
3. Untuk mengetahui faktor apa yang membedakan kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa pada puskesmas Kamal dengan puskesmas Socah di kabupaten Bangkalan?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperlukan batasan permasalahan dengan tujuan agar penelitian lebih baik. Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di puskesmas kamal dan puskesmas Socah..
2. Data pelanggan yang akan diolah pada penelitian ini berupa kuisioner yang diambil dari responden pelanggan/pasien yang berobat di puskesmas Kamal maupun Socah.
3. Analisis kepuasan pelanggan hanya untuk aspek pelayanan (*service*).

1.5 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis:
 - a. Dapat menambah wawasan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.
 - b. Sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek yang sesungguhnya.
2. Bagi Puskesmas Kamal dan Socah
 - a. Sebagai bahan pemikiran dalam membangun sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa kesehatan.
 - b. Sebagai bahan literatur bagi puskesmas Kamal dan puskesmas Socah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan pemahaman bagi pembaca, dapat diorganisasikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari hasil penelitian, batasan masalah, dan juga sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori, konsep penelitian, dan fakta yang menjadi landasan berpikir untuk menganalisa dan membahas permasalahan yang ada. Bab ini menjelaskan tentang konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, alat ukur, dan metode pengolahan data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka berpikir yang digunakan untuk mengkaji masalah, tahap-tahap dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai data yang diambil berupa kuisisioner yang diambil dari mahasiswa aktif Universitas Trunojoyo Madura. Data yang telah diperoleh akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian tingkat kepuasan pelanggan. Pengolahan data tersebut menggunakan aplikasi SPSS *for windows* dan *Microsoft excel*.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisis dan pembahasan dari pengolahan data kinerja puskesmas kamal.

BAB VI KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang mengacu pada penelitian serta memberikan saran dan masukan bagi perusahaan dan penelitian lanjutan.