

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, asumsi serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilaksanakan.

1.1 Latar Belakang

Mengingat satu tahun telah dilalui untuk melawan COVID-19 dan tahun ini adalah puncak dari pandemi COVID-19, himbauan untuk dirumah saja, menjaga jarak menggunakan masker dan mentaati protokol kesehatan semakin diperketat oleh pemerintah. Aturan PPKM di perpanjang dan melarang masyarakat berkeliaran di jalan tanpa kepentingan. Banyak sekali korban yang berjatuhan ditahun 2021 ini bahkan puskesmas dan rumah sakit kewalahan menerima pasien COVID-19.

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu unit pelayanan dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah tersebut. Menurut Sanah (2017) Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Puskesmas diharapkan untuk membererikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan agar bisa menjangkau semua kalangan mulai dari masyarakat yang kurang mampu dan tidak mampu. Sedangkan menurut (Swajarna : 2017:282) memberikan definisi Pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting artinya untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga negara.

Pelayanan dengan kualitas yang baik dibutuhkan sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik, sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja berperan penting dalam mengatur manajemen yang baik. Tidak hanya itu sebagai penyedia layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) harus menyediakan berbagai layanan yang diantara layanan rawat inap, poli kesehatan, dan juga perawatan gawat darurat berupa Unit Gawat Darurat (UGD), dengan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian atau kecacatan. Menurut

Yuli&Panjaitan (2016), Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Setiap perusahaan dituntut supaya memberikan kepuasan terhadap pelanggannya dengan penawaran yang terbaik dan pelayanan yang maksimal.

Menurut Kotler dan Keller(2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan mempunyai pelanggan yang banyak apabila dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas ketika terjalin hubungan hubungan harmonis antar produsen dan konsumen, dan ini menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan perusahaan, sebaliknya jika pelanggan mendapatkan layanan yang kurang baik membuat pelanggan kecewa dan enggan untuk menggunakan jasa perusahaan.

Puskesmas Klampis merupakan salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di Kec. Klampis Kab. Bangkalan yang beralamat di Jl Raya Klampis No. 26, Bator, Klampis, Jawa Timur Kode Pos 69153. Puskesmas klampis merupakan puskesmas yang menyediakan berbagai fasilitas di antaranya Unit Gawat Darurat (UGD), rawat inap dan rawat jalan. Sebelumnya Puskesmas Klampis merupakan salah satu dari puskesmas yang sempat dilockdown di bangkalan dikarena para tenaga kesehatan (nakes) ikut tertular COVID-19. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, untuk menjaga pelanggan untuk setia menggunakan jasanya salah satu cara yang digunakan dengan memberikan jasa pelayan dengan kualitas yang dapat membuat pelanggan merasa puas. Analisis untuk mengetahui atau memprediksi kepuasan pasien dalam upaya meningkatkan proporsi kepuasan pasien yaitu berbagai ilmu pengetahuan, ilmu statistika semakin menunjukan perannya dalam memberikan solusi analisis yang mendalam salah satu diantaranya analisis regresi logistik biner.

Regresi Logistik Biner adalah bentuk regresi yang digunakan untuk memodelkan hubungan variabel dependen dan variabel independen dalam sebuah data dengan ukuran biner/dikotomi (misal ya atau tidak, sukses atau gagal, puas atau tidak puas) maka regresi logistik tersebut menggunakan regresi logistik biner. Metode analisis tersebut karena sebagaimana yang dipahami bahwa kepuasan pengunjung atau pasien merupakan peristiwa

kemungkinan yang hanya memiliki dua kategori yaitu kategori yang menyatakan kejadian seperti sukses atau gagal, puas atau tidak puas, maka regresi logistik biner adalah metode analisis yang tepat digunakan dalam kasus penelitian ini. Dibandingkan dengan metode analisis regresi lainnya yang secara umum digunakan untuk mencari pola hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan regresi logistik biner khusus digunakan untuk mencari pola hubungan antara dua variabel yang bersifat biner. Dalam penelitian ini dimensi layanan akan menjadi pusat perhatian atau sebagai variabel karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengunjung. Adapun dimensi layanan yang dimaksud adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan di Puskesmas klampis terhadap kepuasan pasien secara simultan.
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan di Puskesmas klampis terhadap kepuasan pasien secara parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan di Puskesmas klampis terhadap kepuasan pasien secara simultan?
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan di Puskesmas klampis terhadap kepuasan pasien secara parsial?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan pengetahuan tentang Analisis Regresi Logistik Biner
2. Mengetahui dan memberikan informasi kepukesmas klampis terhadap kepuasan pengunjung secara simultan da parsial sehingga penelitian ini di harapkan menjadi pertimbangan bagi puskesmas klampis dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan diharapkan lebih terarah dan menjurus ke permasalahan yang ada, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Batasan masalah dari penelitian ini hanya di lakukan kepada responden Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Klampis yang pernah satu atau dua kali menggunakan jasa pelayanan di puskesmas klampis.
2. Penelitian hanya dilakukan kepada responden yang akan diwawancarai diperuntukkan yang berdomisili di daerah Klampis.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi yang menjadi dasar dalam permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai

berikut:

Asumsi penelitian pelayanan puskesmas berjalan dengan normal seperti biasa. Asumsi ini mengatakan bahwa yang memengaruhi kepuasan pasien adalah standar pelayanan dipuskesmas klampis.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang yang diangkat dari penelitian, selain itu juga dijelaskan tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian mengenai konsep dasar, rumus-rumus yang berhubungan dengan pengolahan data dalam mencari solusi dari permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai metode atau langkah-langkah dalam mengerjakan penelitian ini, dan bagaimana peninjauan terhadap masalah yang diteliti serta menjabarkan secara keseluruhan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengumpulan data serta analisis data yang diperoleh dari penelitian melalui penyebaran kuesioner.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan yang diperoleh dari hasil analisis data dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.