

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan masyarakat adalah upaya-upaya untuk mengatasi masalahmasalah sanitasi yang mengganggu kesehatan. Kesehatan masyarakat adalah ilmu dan seni mencegah penyakit, memperpanjang hidup, dan meningkatkan kesehatan melalui usaha-usaha pengorganisasian masyarakat untuk perbaikan sanitasi lingkungan, pemberantasan penyakit menular, pendidikan kesehatan, dan sebagainya. Puskesmas merupakan sistem pelayanan kesehatan terpadu, yang kemudian dikembangkan pemerintah menjadi pusat pelayanan kesehatan masyarakat (Puskesmas). Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan pengobatan dan pencegahan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagian kecamatan di kota madya atau kabupaten.(Notoatmodjo, 2015)

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakatdapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar

terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.(Kori dan Suryalena, 2018)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi 2 kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi 2 kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut.(Chandra, 2017)

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini di harapkan 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.(Putra & Hariyadi, 2017)

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayan kesehatan terhadap kepuasan 5 pelayanan publik seperti Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realibility*),

Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*).(Kurniasari, 2020)

Penelitian yang dilakukan Wilhelmina Kosnan, (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke mengungkapkan bahwa Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realibility*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.(Kosnan, 2019)

Menurut penelitian Triyanto,(2019) tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien, mengungkapkan bahwa buskti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, kehandalan tidak memilki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan menurut penelitian Fajarini, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.(Fajarini dan Widodo, 2020)

Hasil penelitian Djaja, 2019 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat kurang, hal ini dikarenakan di puskesmas Torjun masih lambatnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena tanpa didukung jumlah SDM (dokter dan perawat) yang memadai. Di sisilain, kepercayaan pasien terhadap tim medis puskesmas sangat rendah, sehingga beberapa pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal. Kemudian, adanya kesan dari pasien terhadap pengalaman yang dirasakan selama di rawat ataupun diberikan layanan kesehatan sehingga membentuk kesan yang kurang baik dari masyarakat atau pasien. Fenomena ini menggambarkan bahwa adanya permasalahan kualitas pelayanan, kepercayaan dalam memdpengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Torjun. (Djaja, 2019)

Hasil survei awal yang peneliti lakukan didapatkan bahwa poli yang ramai dikunjungi di puskesmas Torjun adalah poli umum dan poli KIA. Selain itu ditemukan masih ada fasilitas-fasilitas seperti kursi tunggu pasien yang kurang memadai, tempat parkir bagi keluarga pasien kepanasan (St. Nurhasanah). Kemudian seperti masih sering kita dengar keluhan dari masyarakat, bahwa masyarakat pada umumnya tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang ditanyakan pada sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, kurang sabar. Semua yang disebutkan diatas merupakan wujud dari kinerja yang kurang baik, termasuk di dalamnya kinerja perawat.

Berarti masih banyak pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskemas Torjun. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau

hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pada dasarnya tujuan dari suatu Perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas. Kepuasan dalam melakukan sesuatu kadang kala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pasien secara menyeluruh. Pelanggan adalah raja yang harus dipenuhi kemauannya. Pemenuhan kebutuhan ini mengacu pada kepuasan jangka panjang. Memberi kepuasan pada pelanggan dalam jangka panjang bukanlah hal yang mudah. Kepuasan jangka panjang dapat terpenuhi dengan memperhatikan beberapa hal berikut yaitu mutu pelayanan, pelayanan yang diberikan harus sesuai memenuhi standar yang sesuai dengan keinginan pelanggan, mudah mendapatkan layanan jasa tersebut.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari Puskesmas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, mahal, lambat dan melelahkan. (Riskariani, 2017)

Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani, oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “melayani” dan yang “dilayani” pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan public dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Poltak, 2016)

Berdasarkan penelitian dan teori di atas, maka diajukan proposal dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang”. Dengan objek penelitian pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Torjun Kabupaten Sampang. (Djaja, 2019)

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang?
3. Apakah kehandalan (*reliability*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun?
4. Apakah asuransi (*assurance*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang?
5. Apakah empati (*empathy*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh asuransi (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan luaran penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :
 - a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Serta penulis lebih dapat memahami mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang yang terjadi sesungguhnya dilapangan.
 - b. Bagi Instansi :
 - 1) Memberi informasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.
 - 2) Memberi masukan bagi manajemen Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang dalam menganalisis hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang.
 - c. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Manfaat Akademik :

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan demi pengembangan ilmu-ilmu sosial.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggeluti bidang kualitas pelayanan kesehatan.
3. Luaran Penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :
- a. Penelitian ini diharapkan bisa diterbitkan pada Jurnal Ilmiah
 - b. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat penulisan skripsi bagi penulis