

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan hasil memuaskan dari kinerjanya. Menurut Oliver, kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Menurut Kotler (2009), kepuasan konsumen adalah suatu rasa puas dari pembeli setelah mengalami kinerja yang sesuai dengan harapannya (Panjaitan *et al.*, 2016).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi tugas utama bagi instansi kesehatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Satrianegara (2014) mengatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu evaluasi dari lima dimensi pelayanan. Penilaian tentang kepuasan tidak bisa ditetapkan secara mutlak. Terkadang bersifat subjektif dan bahkan bisa menjadi objektif jika banyak orang yang memiliki opini yang sama terhadap suatu hal. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, kenyataannya masih ada beberapa penduduk di suatu daerah yang memiliki keluhan terhadap pelayanan kesehatan di lingkungan mereka (Tawalujan *et al.*, 2018).

Kualitas ideal yang di sematkan kepada instansi kesehatan oleh pasien akan muncul ketika harapan pasien terhadap pelayanan tersebut telah terpenuhi. Definisi kualitas yang diungkapkan oleh Tjiptono (2007) adalah suatu usaha yang dilakukan dalam rangka mewujudkan keinginan konsumen. Sebaliknya, pasien yang tidak merasakan kepuasan pelayanan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinyatakan tidak ideal (Panjaitan *et al.*, 2016).

Terdapat beberapa faktor kualitas pelayanan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang dikenal dengan *servqual*. Teknik *Servqual* merupakan teknik yang berguna untuk mengetahui besar jarak harapan pelanggan dengan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang didapatkan. Dalam hal ini *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan Selain itu teknik ini juga dapat

menentukan indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan (Suwuh *et al.*, 2018).

Puskesmas adalah suatu instansi kesehatan dibawah naungan kabupaten/kota yang bertugas dalam pembangunan pelayanan kesehatan dasar. Menurut Departemen Kesehatan tahun 2011, Puskesmas memiliki prinsip pelayanan yaitu pelayanan promotif, preventif, kuratif. Berkaitan dengan itu pelayanan yang diberikan sebaiknya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Ekasari *et al.*, 2017).

Di Indonesia, ada beberapa daerah tertentu yang masih memiliki kualitas pelayanan yang masih rendah. Dipandang dari segi fasilitas terdapat rendahnya kualitas tenaga kesehatan secara keilmuan dan penampilan, sarana prasarana kesehatan, kebersihan tempat pelayanan, manajemen waktu pelayanan. Jika hal ini masih tetap terjadi dalam lingkup instansi kesehatan, tentu akan mengurangi jumlah kunjungan instansi tersebut (UPT Puskesmas 1 Melaya, 2017).

Puskesmas menjadi objek dasar penelitian kali ini. Karena puskesmas, merupakan suatu instansi pelayanan pertama yang sering digunakan oleh masyarakat. Didukung dengan berbagai macam persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa puskesmas hanya diperuntukkan bagi kalangan masyarakat kecil. Ditambah dengan adanya program jaminan kesehatan masyarakat yang diberikan pemerintah seperti BPJS dalam memudahkan masyarakat di semua golongan mendapatkan pelayanan kesehatan yang ekonomis, dan efisien (UPT Puskesmas 1 Melaya, 2017).

Puskesmas 1 Melaya, Jembrana-Bali merupakan salah satu puskesmas yang telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) puskesmas yang diterbitkan oleh Departemen Kesehatan RI. Standar pelayanan ini berorientasi pada kepuasan pasien dan komprehensif bagi pelayanan kesehatan (UPT Puskesmas 1 Melaya, 2017).

Manfaat SPM sendiri guna memperoleh reputasi yang lebih baik. Seperti meningkatkan kesadaran akan perbaikan kualitas pelayanan, kemudahan melakukan audit, peningkatan mutu pelayanan, peningkatan kepuasan pelanggan dan karyawan. Dan harapan pemanfaatan SPM ini untuk menunjang kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan pasien. Model kepuasan yang komprehensif

dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian menurut Zeithanel, Berry dan Parasuraman sebagai berikut (Ridwan *et al.*, 2015):

1. *Tangible* (bukti langsung)

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang baik. Salah satunya adalah kebersihan dan kerapian tempat pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Keahlian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kecepatan petugas pelayanan dalam melayani pasien mulai dari pendaftaran hingga mendapat pelayanan kesehatan.

4. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi tentang pengobatan dan diagnosis kepada pasien.

5. *Empathy* (empati)

Petugas kesehatan dituntut untuk membina hubungan baik dengan pasien saat memberikan pelayanan. Serta membiarkan pasien untuk bebas memilih pengobatannya sendiri merupakan salah satu cara petugas memberikan rasa empati.

Dalam menentukan sebuah kebijakan pelayanan yang berkualitas tinggi khususnya pada pasien diperlukan sebuah kajian dimensi kualitas pelayanan puskesmas menggunakan teknik *servqual*. Orientasi penelitian yang akan dilakukan di Puskesmas 1 Melaya yaitu seberapa besar pengaruh dimensi pelayanan (Kesehatan) ini terhadap kepuasan pasien (Suwuh *et al.*, 2018).

Orientasi yang dilakukan dalam penelitian ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui permasalahan seperti “apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas? diketahui dalam *interview* awal dengan salah satu petugas kesehatan yang dilakukan peneliti bulan Desember 2018 kemarin. Bahwa Puskesmas 1 Melaya baru akan melaksanakan observasi dan identifikasi serta analisis kepuasan pasien. Namun peneliti hanya ingin mengetahui kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Melaya terhadap kualitas

pelayanan rawat inap di Puskesmas tersebut yang diterima oleh pasien. Sehingga peneliti berkeinginan untuk ikut serta dalam kegiatan tersebut. Saat ini kuisisioner yang dibuat oleh pihak Puskesmas untuk pasien kunjungan masih menjadi dasar wacana program evaluasi kepuasan pasien.

Indikator peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat terlihat dari kemudahan masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Dengan lebih meningkatkan fasilitas pelayanan baik dibidang administrasi dan layanan praktik lainnya dapat memberi persepsi baik dari pasien. Selain dari tuntutan yang tertulis dalam perundang-undangan juga menentukan loyalitas pengguna layanan kesehatan (Ridwan *et al.*, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Apakah dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali dalam periode penelitian selama 1 sampai 2 bulan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kesesuaian harapan yang diinginkan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali dalam periode penelitian selama 1 sampai 2 bulan.
2. Untuk mengetahui unsur dimensi pelayanan yang paling memuaskan pasien di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali dalam periode penelitian selama 1 sampai 2 bulan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Secara Teoritis

1. Institusi memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.
2. Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
3. Sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

1. Memperoleh kesempatan bagi masyarakat untuk memberi masukan kepada pihak manajemen pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas.
2. Menambah pengalaman dalam hal penelitian dan membuat hasil penelitian yang baik dan benar.

