

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang Masalah**

Mutu pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu hak mendasar bagi setiap warga Negara. Dewasa ini, pengaruh globalisasi banyak orang menginginkan pelayanan dengan mutu yang berkualitas, salah satunya dalam bidang kesehatan. Kesehatan di pandang sebagai kebutuhan terpenting bagi setiap individu, keluarga, ataupun kelompok. Penilaian tentang kinerja suatu lembaga institusi kesehatan terletak dari segi mutu pelayanan yang di berikan, karena letak kesuksesan sebuah institusi jasa yakni dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, menurut Tjiptono (2006;61) presepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten. Dengan begitu kualitas layanan merupakan hal yang perlu di perhatikan karena mencakupi keberhasilan sebuah penyedia jasa. Sedangkan menurut Herlambang (2016;18) setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan. Elemen kepuasan konsumen merupakan yang terpenting, jika konsumen tidak puas dengan mutu layanan yang di berikan, konsumen tidak akan kembali dan konsumen akan mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat, dan mudah di jangkau.

Menerapkan mutu layanan disektor kesehatan merupakan suatu kewajiban yang harus diselenggarakan, sebagaimana hal tersebut telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang

berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pasal 8 ayat (1) yang berbunyi “Setiap Penduduk berhak atas pelayanan kesehatan” Dan pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang teramat penting di Indonesia, penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar tersebut merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kotamadya, yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat disetiap wilayah kecamatan kabupaten atau kotamadya bersangkutan, guna mewujudkan kesehatan bagi masyarakat dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Menurut Herlambang (2016;18) Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja puskesmas, program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk memenuhi kepuasan pasien pada organisasi jasa kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan sangat penting dikelola dengan baik. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2006;61) Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang

baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi pelanggan yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, Menurut Kotler dan Keller (2009a;179) persepsi adalah proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu gambaran yang berarti mengenai dunia.

Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan harus mampu melaksanakan kegiatan pemasaran secara aktif dalam menarik pasien agar tidak beralih pada jasa kesehatan lainnya, yaitu melalui pelayanan. Artinya, Puskesmas harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan keinginan pasien serta kebutuhan-kebutuhannya. Apabila keinginan pasien sudah terpenuhi, maka kepuasan pasien akan datang dengan sendirinya bila jasa yang disediakan oleh Puskesmas sesuai atau bahkan melampaui apa yang diinginkan pasien. Karena kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2006;54).

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh organisasi yang bergerak pada bidang jasa kesehatan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang terbaik bagi pasiennya, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pasien itu sendiri. Dengan begitu kualitas yang di berikan oleh pengelola puskesmas akan menimbulkan persepsi pasien terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas yang diberikan oleh Puskesmas. Untuk mengetahui apakah Puskesmas telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan

harapan pasien, maka perlu dilakukan evaluasi dari pasiennya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, (2009;199) sikap seorang pelanggan kerap terbentuk sebagai alat dari kontak langsung dengan objek ataupun sikap. Pelanggan yang menikmati produk atau pun jasa mungkin akan mengembangkan sikap yang mendukung kepada perusahaan penghasil produk atau jasa.

Kualitas pelayanan dalam suatu organisasi jasa kesehatan, meliputi lima dimensi kualitas jasa, dimana kelima dimensi tersebut merupakan faktor-faktor penentu sebuah keberhasilan suatu jasa dalam menciptakan kepuasan. Menurut Parasuraman. dkk, yang di kutip Kotler dan Keller (2009b;52) *Tangible* (nyata) penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi, *Reliability* (keandalan) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. *Responsiveness* (cepat tanggap) kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu, *Assurance* (jaminan) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan, dan *Empathy* (empati) kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Bukti fisik atau (*Tangible*) merupakan elemen-elemen penting yang ada pada 5 dimensi kualitas jasa hal ini mencakup pelayanan secara fisik yang ada pada puskesmas sidayu, fasilitas fisik tersebut diantaranya; memiliki peralatan medis terbaru yang sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan, memiliki ruang tunggu yang nyaman terjaga kebersihannya, memiliki petugas berpakaian rapi, serta menyediakan tempat parkir yang aman dan luas. Dengan begitu bukti fisik merupakan satu indikator yang konkrit, wujudnya berupa segala

fasilitas yang secara nyata dapat dilihat dan dapat dipakai. Menurut Parasuraman yang di kutip Firdamuha (2008;13) bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan.

Selain bukti fisik, kehandalan (*Reliability*) juga mempengaruhi kualitas layanan. Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan tepat, hal tersebut meliputi; memiliki petugas yang sikap simpatik, sanggup menenangkan keluhan pasien ketika ada masalah, bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan pasti akan terlaksanakan, selalu memberikan pelayanan dengan benar sesuai dengan prosedur yang ada, memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Puskesmas, serta sistem pencatatan administrasi yang akurat tanpa ada kesalahan. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu, pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketetapan waktu, kecakupan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Menurut Parasuraman yang di kutip Firdamuha (2008;13) setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, hal tersebut meliputi; penyampaian waktu pelayanan yang tepat, selalu sigap dalam menangani setiap keluhan, selalu bersedia dalam membantu pasien, serta sanggup menangani permintaan pasiennya dengan cepat. Menurut Parasuraman yang di kutip Firdamuha (2008;13) dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak kesesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan manajemen puskesmas beserta petugas untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien, hal ini meliputi; dapat di percaya dalam memberikan pelayanan, merasa aman dan nyaman ketika berhadapan atau berurusan dengan petugas, selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan, serta memiliki petugas berpengetahuan luas sesuai dengan bidangnya sehingga dapat menjawab setiap pertanyaan dari pasien. Menurut Parasuraman yang di kutip Firdamuha (2008;13) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai

sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

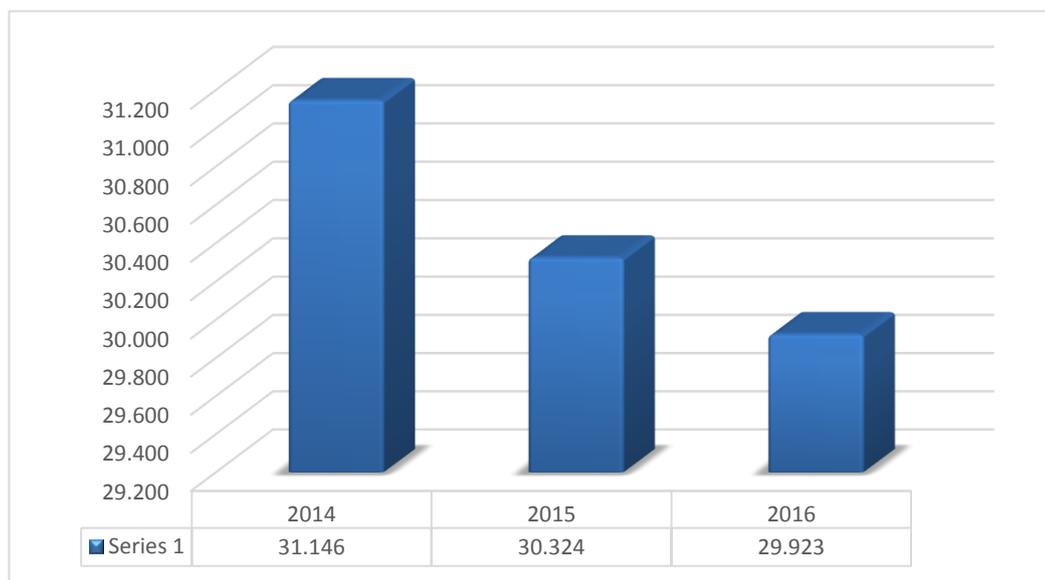
Empati (*Empathy*) merupakan perhatian yang diberikan manajemen Puskesmas Sidayu serta perhatian petugas dalam memberikan pelayanan. Perhatian tersebut baik secara keseluruhan (semua pasien berobat) atau individu, dengan menetapkan dirinya pada situasi pasien itu sendiri, hal ini meliputi; memberikan perhatian secara individual kepada pasiennya, memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status pengobatan pasien, memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi pasien, serta memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan pasiennya. Menurut Parasuraman yang di kutip Firdamuha (2008;13) setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*Empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Puskesmas Sidayu merupakan institusi jasa kesehatan yang diberi tanggung jawab oleh Pemerintah Kabupaten Gresik untuk terus berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sejalan dengan visi dan misi Puskesmas Sidayu, yakni: mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, menuju masyarakat sidayu yang sehat dan mandiri. dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkompetensi, professional, dan terjangkau masyarakat secara efektif dan efisien. Mewujudkan derajat kesehatan dengan kemandirian

masyarakat dalam berperilaku sehat. Meningkatkan hubungan kerja internal dan eksternal yang harmonis.

Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan, Puskesmas Sidayu pada 3 (tiga) tahun terakhir cenderung mengalami penurunan, berikut adalah data pasien berobat pada Puskesmas Sidayu dari tahun 2014 sampai 2016;

**Tabel 1.1**  
**Data Pasien Berobat Pada UPT Puskesmas Sidayu Kabupaten Gresik**  
**Pada Tahun 2014 – 2016**



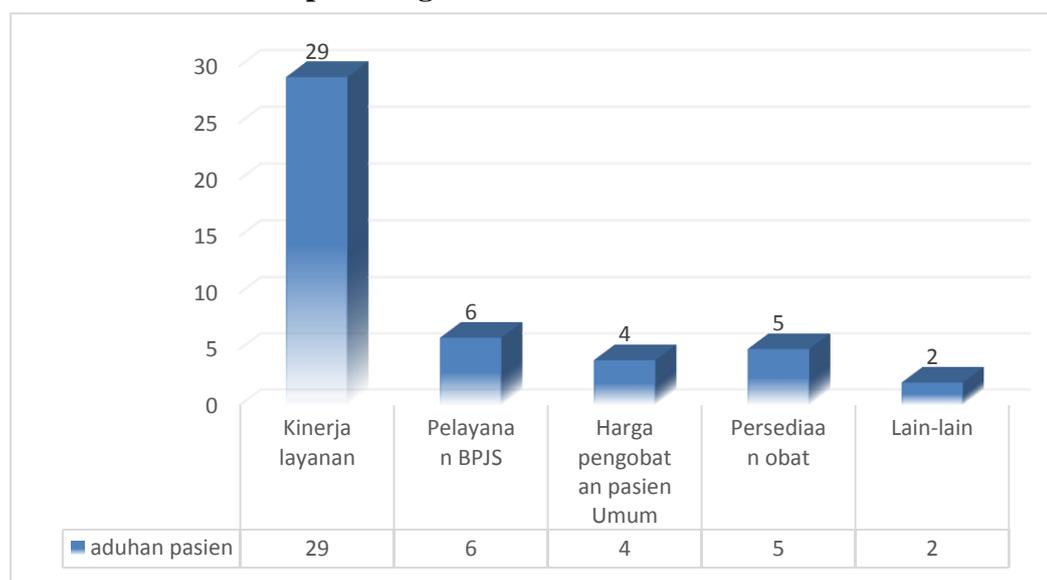
Sumber : Data Skunder UPT Puskesmas Sidayu 2016

Dari tabel 1.1 menunjukkan, jumlah keseluruhan pasien berobat di Puskesmas Sidayu pada 3 tahun terakhir. dapat di ketahui dari table 1.1 menunjukkan pada tahun 2014 Puskesmas Sidayu melayani pasien berobat sebesar 31.146 jiwa, kemudian pada tahun 2015 Puskesmas Sidayu melayani pasien berobat sebesar 30.324 jiwa, kemudian di tahun 2016 Puskesmas Sidayu melayani 29.923 jiwa, dari data yang telah di uraikan tersebut dapat di simpulkan pasien berobat pada Puskesmas Sidayu disetiap tahunnya cendrung menurun, penurunan

terjadi pada tahun 2015 sampai dengan 2016 yang sebelumnya pada tahun 2014 pasien berobat lebih besar dari pada tahun berikutnya yakni sebesar 31.146 jiwa.

Ditinjau dari kotak kritik dan saran Puskesmas, hasil rekapan pengaduan pasien berobat Tahun 2016. Hasil pengaduan pasien berobat tersebut dapat disimpulkan dalam lima kategori, lima kategori tersebut dapat diuraikan sebagai berikut; kinerja layanan meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, pelayanan BPJS kesehatan, harga pengobatan untuk pasien umum, persediaan obat, dan lain-lain. Berikut aduan pasien berobat berdasarkan lima kategori berdasarkan kotak kritik dan saran Puskesmas Sidayu pada Tahun 2016;

**Tabel 1.2**  
**Hasil Rekapan Pengaduan Pasien Berobat Tahun 2016**



Sumber: data skunder diolah dari hasil rekapan kotak saran Puskesmas Sidayu Tahun 2017

Dari tabel 1.2 dapat diketahui orang yang mengisi kotak kritik dan saran Puskesmas Sidayu pada Tahun 2016 sebesar 46 orang, dari tabel 1.2 orang yang mengisi form pengaduan yang paling tinggi, yakni mengeluhkan kinerja layanan Puskesmas Sidayu, kinerja layanan tersebut mencakupi kelima dimensi kualitas

jasa yakni; *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Komplain-komplain yang dapat diuraikan diantaranya menyangkut fasilitas-fasilitas fisik yang ada, kurang ramahnya petugas medis dan non medis, lambannya penanganan medis, kurang handalnya tenaga medis dan non medis, serta kurangnya perhatian petugas medis terhadap pasien berobat. Sedangkan sisanya, orang yang mengisi form pengaduan di sebabkan oleh faktor yang lain.

Jasa yang bersifat *intangibility* (tidak berwujud) perlu adanya konfirmasi kepada para pasien yang berobat, akan penilaian menyeluruh seluruh lapisan kinerja pelayanan pada Puskesmas Sidayu. Karna jasa adalah suatu perbuatan, tindakan pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau di raba (Tjiptono, 2014;28). Sehingga, penilaian pasien berobat tentang kinerja pelayanan merupakan hal terpenting dalam menilai kinerja pelayanan pada Puskesmas Sidayu secara menyeluruh karna pasien yang telah berobat pada Puskesmas Sidayu mempunyai pengalaman-pengalaman dengan apa yang dirasakan sebelumnya akan kinerja pelayanan.

Maka, berdasarkan uraian latar belakang diatas, Guna dapat meneliti lebih berdasar dari sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Sidayu, maka peneliti tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Puskesmas Sidayu Kabupaten Gresik”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Peneliti dalam melakukan penelitian ini merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah faktor *tangibles* (bukti fisik) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?
2. Apakah faktor *reliability* (kehandalan) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?
3. Apakah faktor *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?
4. Apakah faktor *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?
5. Apakah faktor *emphaty* (perhatian) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?
6. Apakah factor-faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* (bukti fisik) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (kehandalan) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.

3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.
5. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* (perhatian) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.
6. Untuk mengetahui factor-faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* secara simultan terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Sidayu Gresik.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Sidayu terhadap kepuasan pasien berobat.

2. Bagi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik

Dapat dijadikan pembandingan untuk penelitian dalam tema yang sama dan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya serta memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran.

3. Bagi Puskesmas Sidayu

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi Pukesmas Sidayu Gresik dalam menentukan keputusan dan strategi pemasaran yang berorientasi pada Pasien guna mendapatkan nilai value peningkatan jumlah pasien, serta petunjuk dalam menentukan keputusan pengembangan kualitas pelayanan.

#### 4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.