

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitasi baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga kurang mampu dalam hal ini masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Lembaga kesehatan puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai dan mudah dijangkau.

Puskesmas sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan memiliki tujuan dalam bidang pembangunan yang diselenggarakan melalui kegiatan untuk mewujudkan tercapainya pembangunan kesehatan nasional. Kesehatan nasional yang dimaksud dalam hal ini adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kerja puskesmas dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat.

Ketercapaian tujuan puskesmas dalam mewujudkan kesehatan nasional dapat ditinjau dari kondisi umum kesehatan masyarakat yang berada dalam satu lingkup dengan lembaga puskesmas tersebut. Kondisi umum kesehatan sangat

dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain, lingkungan, perilaku, jarak, dan pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai lembaga kesehatan berhubungan langsung dengan salah satu faktor yang mempengaruhi kondisi umum kesehatan masyarakat dalam hal ini faktor pelayanan kesehatan. Kegiatan pelayanan kesehatan sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain ketersediaan dan mutu fasilitas akses pelayanan kesehatan, obat dan pembekalan kesehatan, tenaga kesehatan, pembiayaan dan manajemen kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggaraan pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium klinik, posyandu dan berbagai jenis instansi pelayanan lainnya yang tujuannya untuk mencapai derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Hal ini dapat diartikan bahwa, kualitas pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Fasilitas pelayanan kesehatan dasar puskesmas didukung dengan adanya puskesmas pembantu dan puskesmas keliling. Dalam setiap kecamatan terdapat fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang bertujuan untuk mencapai pemerataan kehidupan masyarakat yang sehat. Keinginan tersebut masih menghadapi beberapa kendala dalam hal pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan. Fasilitas ini belum sepenuhnya dapat dijangkau oleh masyarakat, terutama terkait dengan biaya dan jarak transportasi.

Derajat kesehatan masyarakat miskin masih sangatlah rendah di Indonesia terutama pada penduduk di kecamatan panceng. Kondisi ini diakibatkan oleh keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan pada puskesmas yang dipengaruhi oleh faktor kemampuan ekonomi. Seperti yang kita ketahui, biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu, keterjangkauan jarak, keterjangkauan sosial budaya dan keterjangkauan organisasi sehingga menjadikan warga miskin semakin jauh untuk hidup sehat.

Permasalahan biaya sering dihadapi oleh masyarakat dengan kondisi ekonomi yang kurang mampu. Dalam kondisi tertentu, program JKN tidak sepenuhnya dapat menanggung biaya kesehatan masyarakat. Permasalahan biaya bukan menjadi satu-satunya masalah untuk mengakses pelayanan kesehatan dalam sebuah lembaga kesehatan. Masalah lain yang dihadapi yaitu ketersediaan sarana transportasi umum untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan yang kurang memadai terutama di lingkungan daerah terpencil.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Puskesmas Panceng saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Puskesmas Panceng harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Puskesmas Panceng di kabupaten Gresik sebagai lembaga kesehatan masyarakat selalu ingin memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas beberapa tahun ini mulai dilakukan melalui pengembangan pelayanan kesehatan yang didukung oleh teknologi (IT). Pemanfaatan teknologi untuk menunjang kegiatan pelayanan

di puskesmas Panceng dapat dilihat dari penggunaan sistem atau aplikasi puskesmas online yang berfungsi memudahkan untuk menyimpan data atau riwayat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan teknologi (IT) di puskesmas Panceng juga didukung dengan kemampuan sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal ini seluruh pegawai pelayanan kesehatan di lembaga tersebut. Sarana dan prasarana di puskesmas Panceng juga sudah sangat mendukung dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kelebihan ini tentu menjadi nilai lebih bagi puskesmas Panceng di mata masyarakat. Hal ini tentu menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di puskesmas Panceng dan menjadikan puskesmas Panceng sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang terpercaya.

Menurut Bustami (2011: 05-06), bukti fisik (*tangible*) adalah dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

Menurut Bustami (2011: 05-06), empati (*empathy*) dalam hal ini karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan

merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pelanggan. Empati ini berkaitan dengan memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Bustami (2011: 05-06), jaminan (*assurance*) artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dimensi-dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan, santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa.

Menurut Bustami (2011: 05-06), daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan. Daya Tanggap menunjukkan kemauan dan komitmen dari penyedia jasa untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pada waktu yang tepat. *Responsiveness* bukan hanya menyangkut

dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga keamanan dan penyedia jasa atau karyawan dalam membantu konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan Empati terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan Jaminan terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng?
4. Apakah terdapat pengaruh penerapan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk menganalisis penerapan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng.

2. Untuk menganalisis penerapan Empati terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng.
5. Untuk menganalisis penerapan Jaminan terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng.
3. Untuk menganalisis penerapan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Panceng?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut lagi.

2. Bagi Manajemen Puskesmas

Dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi Puskesmas Panceng sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.