

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat puskesmas mempunyai peran yang sangat penting yaitu untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan masyarakat. Dengan seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi yang sangat berkembang pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, Sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu selalu diperbaharui dan di sempurnakan sehingga akan terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif dan efisien. Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Sananwetan dalam peranannya akan pelayanan kesehatan ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada para pasien yang datang untuk berobat di Puskesmas Sananwetan serta memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada

setiap pasien yang datang berobat, Sehingga akan memberikan kesan yang akrab dan nyaman sehingga tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita bila berobat di puskesmas tersebut karena ada rasa kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, Sehingga karyawan berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada setiap pasien. Keberhasilan yang didapat oleh suatu layanan kesehatan dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien dan mutu pelayanan tersebut sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut: 1) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat. Dalam pelayanan puskesmas adalah lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan. 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Dalam pelayanan puskesmas adalah penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga kesehatan. 3) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dipercaya. Dalam pelayanan puskesmas adalah kejelasan tenaga kesehatan memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien. 4) *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen. Dalam pelayanan puskesmas adalah keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam

mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga / temannya. 5. *Tangible* (bukti langsung), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen. Dalam pelayanan puskesmas adalah kebersihan ruangan pengobatan dan toilet. Kepuasan merupakan korelasi antara skor harapan terhadap produk yang dipilih dibagi dengan skor penilaian terhadap kenyataan produk. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan setiap saat, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Arus informasi yang membanjiri masyarakat menyebabkan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan. Hal tersebut menyebabkan semakin tinggi pula tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu tim pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan yang paling utama dimana setiap Puskesmas bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Masyarakat mulai membandingkan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan balai pengobatan swasta, bagi yang mampu akan datang pada sarana pelayanan yang lebih representative seperti Puskesmas bahkan akan lari ke luar negeri. Lebih tragis, bagi yang tidak mampu akan datang berobat pada dukun, atau pengobatan alternative lainnya yang tidak jelas dasarnya pengobatannya gimana. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat akan percaya dan nyaman berobat dipuskesmas tersebut.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah dalam mengatur pemenuhan kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan biaya relative ringan lewat puskesmas agar masyarakat peduli akan pentingnya kesehatan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya, Sehingga konsumen memilih pelayanan puskesmas yang memenuhi harapan mereka dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Untuk mendapatkan apresiasi dari konsumennya UPTD. Puskesmas Kecamatan Sananwetan Kota Blitar harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pasien yang berobat seperti loyalitas para karyawan puskesmas terhadap keluhan pasien, cepat tanggap dalam melayani pasien yang berobat. Loyalitas disini dapat diartikan diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan kelanjutan dari kepuasan pasien, Loyalitas pelayanan ini dapat menjadi suatu bukti bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan, yang

memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap puskesmas, Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan karyawan dalam melayani keluhan keluhan pasien terutama mereka yang berhubungan langsung dengan pasien. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud sehingga pasien akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan bisa dipandang dari 2 sisi yaitu sebagai berikut:

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan puskesmas terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah tamah dan tulus dalam melayani keluhan maupun kebutuhan pasien.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini UPTD. Puskesmas Kecamatan Sananwetan Kota Blitar, kualitas pelayanan yang diberikan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan tersebut sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat, serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu komitmen dan konsisten pada perannya dalam pelayanan kesehatan untuk masyarakat, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keluhan yang sedang dialami pasien. Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

B. Permasalahan.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti adalah tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yang diberikan PUSKESMAS kepada pasien. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Pada UPTD Kesehatan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)".

C. Rumusan Masalah.

Penulis merumuskan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan puskesmas yaitu sebagai berikut:

Apakah pelayanan puskesmas sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat?

D. Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sananwetan Blitar.

E. Kegunaan Penelitian.

Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori yang didapat peneliti ke dalam dunia praktek. Teori yang peneliti maksud tentang kualitas pelayanan yang telah didapat peneliti selama menempuh pendidikan di STIEKEN Blitar khususnya teori di bidang operasional kedalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian secara langsung kepada konsumen.

2. Bagi UPTD. Puskemas Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas yang bersangkutan yang ada hubungannya dengan hubungan jasa pelayanan kesehatan.

3. Bagi Pengembangan Ilmu.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan kepustakaan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara dan semoga penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang operasional atau pada bidang kualitas pelayanan lainnya.