BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia menyadari bahwa kesehatan adalah hal yang mutlak dibutuhkan oleh tubuh. Depatemen Kesehatan terus menerus melakukan inovasi dalam rangka peningkatan derajat kesehatan bangsa Indonesia. Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional ialah menerapkan pembangunan berbasis kesehatan. Negara Indonesia mempunyai badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan adalah BPJS. BPJS adalah program pemerintah untuk mengapai semua masyarakat miskin yang membutuhkan pegobatan. Usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya begitu banyak bukanlah hal yang mudah. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (sumber: id.m.wikipedia.org)

Berdasarkan Undang-Undang No, 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan Bab I Pasar 1 dan 2 : Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spriritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonimis (1). Sumber daya dibidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, pembekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat (2). Keberhasilan kesehatan sangat dipengaruhi oleh

tersedianya sumber daya yang baik, terampil dan ahli dalam satu program kesehatan (sumber: UU tentang kesehatan 2009)

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok yang terpenting bagi masyarakat. Semua orang membutuhkan kesehatan karena kesehatan sangat berharga. Upaya dalam mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada usaha yang dilakukan. Pemerintah melakukan pemberian sarana kesehatan bagi masyarakat salah satunya dengan membangun rumah sakit dan puskesmas. Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang sudah paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain rumah sakit pemerintah juga menyediakan puskesmas sebagai tempat terdekat pelayanan kesehatan di kecamatan yang menangani rawat inap yang tidak memerlukan perawatan yang intensif, rawat jalan seperti sakit ringan dan gawat darurat.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan yang mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik, dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercemin dari persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang dilakukan. Pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan melalui persepsi masing-masing pasien. Kepuasan pasien di puskesmas dapat diliat dari gaya berbicara dan raut wajah pasien. Pasien yang puas akan pelayanan petugas akan memiliki dampak yang baik dalam kunjungan ke puskesmas. Kualitas dan kepuasan pasien yang bernilai positif akan menimbulkan loyalitas pasien untuk datang ke puskesmas. Pasien dikatakan loyal yaitu pasien yang berkunjung lebih dari 5x. Pasien yang datang ke puskesmas tidak hanya untuk berobat tetapi juga konsultasi kepada petugas gizi dan kia.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan (Kotler dalam Lupiyodi, 2014:7). Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan bagi masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Faktor pertama adalah tentang kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat komplek dan beragam. Terdapat indikator kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Berwujud, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati. Selain kualitas kepuasan juga berpengaruh dalam membentuk loyalitas pasien.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa, atau produk itu sendiri. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk

berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Terdapat beberapa indikator dalam menentukan kepuasan yaitu : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Kepuasan pasien di puskesmas dapat dilihat dari pasien yang sudah selesai berobat dia akan kembali kontrol bila obat sudah habis. Kepuasan merupakan faktor yang penting untuk mengetahui bagaimana pasien loyal kepada puskesmas atau tidak.

Loyalitas pasien merupakan hal terpenting bagi perusahaan karena mempertahankan pasien merupakan menjadi tolak ukur pelayanan. Pasien yang datang di puskesmas lebih dari 5 kali merupakan pasien yang loyal karena pelayanan maupun obat yang diberikan oleh petugas. Indikator dalam menentukan loyalitas pasien adalah *suspect*, prospek, prospek yang diskualifikasi, pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, klien, pendukung, dan mitra

Puskesmas Wonotirto merupakan salah satu puskesmas yang berada di kabupaten Blitar bagian selatan. Petugas pendaftaran puskesmas Wonotirto terdapat 3 orang, dengan job disk mendaftaran pasien bertanya mulai nama hingga alamat rumah, sampai membuat register pasien. Pasien puskesmas Wonotirto terkadang tidak puas dengan pelayanan disana, tidak puas karena petugas kurang ramah, bahasa yang kurang jelas, intonasi yang cepat bahkan bahasa petugas tidak dipahani oleh pasien.

Berdasarkan hal tersebut menjadikan minat penulis untuk meneliti kualitas pelayanan yang berada di puskesmas Wonotirto. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berbeda-beda, pasien yang datang ke puskesmas terkadang melihat pelayanan yang berada di depan terdahulu. Pasien yang datang ke

puskesmas mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan hak dan kewajiban pasien.

B. Permasalahan

Puskesmas Wonotirto adalah suatu pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat Wonotirto dan sekitarnya. Tetapi dalam kenyataanya puskesmas tidak dapat memenuhi fungsinya dengan baik. Terdapat banyak keluhan terhadap Puskesmas Wonotirto. Dalam hal kualitas pelayanan, terdapat keluhan yang dibuktikan dari keluhan pasien yang datang ke puskesmas tentang masalah pelayanan tenaga medis yang kurang cepat, kurang tanggap, serta kurang ramah dan manajemen puskesmas yang masih kurang maksimal dan tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Hal ini diketahui dari wawancara kepada pasien yang berobat ke puskesmas. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Pada kenyataannya masyarakat lebih baik memilih ke dokter swasta atau petugas kesehatan yang lainnya. Kondisi ini didasari karena pelayanan puskesmas yang terkesan negatif di mata masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas, diketahui dari rekapan data keluhan pasien terutama di pelayanan rawat jalan yang ditujukan kepada petugas tentang pelayanan petugas kepada pasien yang terkesan tidak baik sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Sehingga loyalitas pelanggan dalam hal ini pasien masih belum

maksimal diakrenakan faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang masih belum maksimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dirumuskan msalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan UPT Puskesmas Wonotirto ?
2. Apakah tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien UPT Puskesmas Wonotirto ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien UPT Puskesmas Wonotirto ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk

1. Untuk mengetahui pengaruh kuliatas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan UPT Puskesmas Wonotirto
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien UPT Puskesmas Wonotirto
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien UPT Puskesmas Wonotirto

E. Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini tercapai maka diharapkan dapat :

1. UPT Puskesmas Wonotirto, Sebagai masukan bagi karyawan karyawati, khususnya bagian pendaftaran bahawa factor komunikasi kepada pasien UMUM dan BPJS mempengarui tingkat kepuasan pasien.
2. Peneliti, memperkaya kajian empiris, tentang teori manajemen sumber daya manusia, terutama tentang teori komunikasi dan kualitas pelayanan kesehatan yang dikaitkan dengan tingkat kepuasaan pasien.
3. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang berminat pada kajian yang sama.