

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi informasi telah meningkatkan pengetahuan Masyarakat mengenai pentingnya kesehatan, dan membuat mereka lebih selektif dalam memilih layanan yang akan mereka gunakan. Pemilihan layanan sering kali melibatkan penggunaan berbagai media untuk pertimbangan sebelum membuat keputusan. Layanan kesehatan menjadi salah satu yang penting bagi masyarakat karena kesehatan yang baik sangat diperlukan untuk menjalani kegiatan sehari-hari dengan baik. Oleh karena itu, layanan kesehatan yang optimal dan dapat dipercaya sangat dibutuhkan agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Pelayanan di lembaga kesehatan memiliki peran yang sangat penting. Standar kualitas pelayanan kesehatan sering kali dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan yang baik akan ditandai dengan pelayanan yang responsif, efektif, dan ramah dari staf medis terhadap pasien. Ini tercermin dalam penanganan pasien yang cepat, akurat, dan diikuti dengan sikap yang hangat dari tenaga kesehatan.

Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2016, persentase penduduk yang memperoleh layanan kesehatan masih di bawah target yang ditetapkan, yaitu 75%. Angka aktual menunjukkan bahwa hanya 73,2% populasi yang mengakses layanan kesehatan. Lebih lanjut, kualitas layanan kesehatan yang diterima pasien juga perlu ditingkatkan. Hal ini dapat

dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang tergolong rendah, di mana hanya 51,8% pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Industri jasa, termasuk sektor kesehatan, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Untuk dapat bersaing dan berkembang, penyedia layanan kesehatan perlu memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meraih kepuasan pelanggan. Menurut konsep *Accidental Sampling*, terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian individu.

Kepercayaan konsumen juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Ketika konsumen yakin bahwa suatu produk atau layanan akan selalu berkualitas, jujur, dan dapat diandalkan, maka kepercayaan mereka akan terbentuk. Kepercayaan ini akan membangun hubungan yang positif antara konsumen dan penyedia layanan, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepercayaan adalah kemampuan seseorang atau sebuah perusahaan untuk yakin terhadap pelaku bisnis. Persepsi kepercayaan ini berkembang seiring dengan pengalaman yang dimiliki. Kepercayaan ini dapat diukur melalui beberapa indikator utama diantaranya Kompetensi (*Competence*), Integritas (*Integrity*), Kejujuran (*Honesty*), dan Kebajikan (*Benevolence*).

Menurut Armstrong dan Kotler (2015), kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul ketika harapan konsumen terhadap suatu produk atau layanan terpenuhi. Sementara itu, Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan seseorang terhadap keandalan dan integritas

pihak lain dalam suatu hubungan. Senada dengan itu, Kotler (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang sebenarnya diperoleh dari suatu produk atau layanan. Selain berdampak pada kepuasan, kualitas pelayanan juga sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga, seperti Puskesmas.

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan di tingkat kabupaten atau kota yang bertugas mengembangkan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Menurut pedoman Kementerian Kesehatan, Puskesmas adalah sebuah organisasi yang berfokus pada peningkatan kesehatan masyarakat, melibatkan masyarakat dalam upaya kesehatan, serta memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Meskipun kualitas pelayanan di Puskesmas Doko ditingkatkan, belum tentu hal ini akan langsung membuat masyarakat merasa puas dan percaya. Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman mereka sebelumnya dengan layanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat berperan sebagai jembatan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien.

Kualitas pelayanan yang dirasa masih belum sesuai dengan keinginan dan kurangnya kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan menjadi faktor utama yang menghambat tingkat kepuasan pasien di puskesmas Doko. Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa banyak pasien di Puskesmas Doko merasa kurang puas dengan layanan yang diterima. Keluhan yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian pengobatan dengan harapan

pasien, kurangnya petunjuk dalam pengambilan nomor antrian digital, waktu tunggu yang lama, serta keterlambatan petugas dan dokter dalam memulai pelayanan. Yang mana hal ini dapat membuat para pasien menjadi tidak percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Doko.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien “ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. tetapi, belum banyak penelitian yang secara spesifik mempertimbangkan peran kepercayaan pasien sebagai variabel yang memediasi atau memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada lingkungan puskesmas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Doko?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Doko?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Doko?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Doko.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Doko.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pada Puskesmas Doko?

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Puskesmas Doko, sebagai masukan bagi para karyawan ataupun karyawan yang mengelola. Tentang pendapat para pelanggan dalam kualitas pelayanan, kepercayaan maupun kepuasan yang diberikan kepada para pelanggan.
2. Bagi penulis, memperbanyak kajian empiris, tentang teori manajemen sumber daya manusia, terutama dalam teori kualitas pelayanan, dan kepercayaan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien.
3. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian sejenis yaitu tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Doko.