

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat atau publik pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang ataupun jasa dalam kehidupannya karena tiap individu merupakan makhluk sosial. Dari konsep publik dalam lima perspektif sesuai dengan teori H. George Frederickson tersebut peneliti ingin meneliti dari sudut pandang bahwa publik sebagai konsumen yang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai dan dipenuhi secara rasional, efektif serta efisien. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian dan pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanannya itu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instan di BUMN atau BUMD. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan

kepercayaan dari pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Zeithalm, *et. al* dalam Ariani (2009:180) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar dalam Yunus Nek Kamal Yeop. *et. al* (2009:67), pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Sedangkan Anderson dan Narus dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et. al* (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk

membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono dikutip oleh Erviana, 2013:3).

Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler dikutip oleh Erviana (2013:4).

Puskesmas Wuluhan merupakan salah satu layanan kesehatan di Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember yang terletak di jalan RA. Kartini No. 4 Kelurahan Dukuh Dempok. Berikut jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Wuluhan selama tahun 2016:

Tabel 1.1
Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Wuluhan
Tahun 2016

Bulan	Jumlah Pasien	Fluktuasi	
		Jumlah	%
Januari	132	1	0,005
Februari	139	8	0,035
Maret	146	15	0,066
April	138	7	0,031
Mei	129	-2	-0,007
Juni	119	-12	-0,050
Juli	114	-17	-0,072
Agustus	107	-24	-0,102
September	124	-7	-0,029

Oktober	133	2	0,009
November	141	10	0,044
Desember	147	16	0,070
Jumlah	1569	-	-
Rata-rata	131	-	-

Sumber : Puskesmas Wuluhan, diolah

Berdasarkan tabel di atas jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Wuluhan berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Namun pada bulan Mei sampai bulan September terjadi penurunan yang cukup signifikan dan di bawah rata-rata jumlah pasien yang menginap. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Mereka tetap dilayani meskipun belum memiliki biaya atau pun surat keterangan miskin. Puskesmas Wuluhan juga merupakan layanan kesehatan yang memadai, sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke puskesmas ini. Namun pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Wuluhan. Bukan hanya itu, kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama dirawat di Puskesmas Wuluhan. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas puskesmas juga dapat menjadi salah satu penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat dipastikan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas akan berkurang

mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula.

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap layanan kesehatan, yang tentu saja berbeda antara layanan kesehatan swasta dan pemerintah. Layanan kesehatan swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding layanan kesehatan pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di puskesmas, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS WULUHAN”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian adalah Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember.
2. Responden yang menjadi objek penelitian adalah pasien di Puskesmas Wuluhan Kabupaten Jember.
3. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel bebas, variabel pertama kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Variabel kedua kepercayaan yang akan diteliti adalah *integrity* (integritas), *competence* (kompetensi), *concistency* (konsistensi), *loyalty* (kesetiaan), dan *openness* (keterbukaan).
4. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang akan diteliti, yaitu komunikasi, pelayanan, lokasi, fasilitas, dan *cost* (biaya).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Puskesmas
Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen puskesmas dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.
2. Ilmu Pengetahuan
Menambah pengetahuan dan memperluas literatur yang berkaitan dengan bidang kualitas pelayanan serta memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang kualitas pelayanan serta penelitian selanjutnya.
3. Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat merealisasikan ilmu yang didapat selama kuliah dan bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pengalaman dalam bidang bidang kualitas pelayanan khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.