

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman. et. al (1990) dalam Kotler (2009:122) membagi pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empaty).

Suatu perusahaan akan memenangkan suatu persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui *penyampaian* barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan keinginan dan kebutuhan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar. et. al (2002) 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 diseluruh dunia.

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 mulai 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, 2004:145).

Jika kinerja di bawah 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, memberikan 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 (2009:84).

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menurut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standart yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Utama, 2005).

Rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan

yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (Supriyanto dan Soesanto, 2012).

Berbicara tentang layanan kesehatan, di Indonesia tersedia layanan kesehatan disetiap wilayah salah satunya di Pamekasan. Pamekasan adalah sebuah kabupaten di pulau madura provinsi jawa timur. Kabupaten pamekasan lahir dari proses sejarah yang cukup panjang. Selain dikenal kota batik dan gerbang salam, kabupaten pamekasan juga dinobatkan sebagai kabupaten pendidikan dikarenakan banyaknya lembaga pendidikan mulai dari tingkat taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. Predikat kabupaten Pamekasan sudah diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Moh. Nuh pada akhir tahun 2012 lalu, sejak saat itulah kabupaten Pamekasan secara resmi mendeklarasikan diri menjadi Kabupaten Pendidikan. Dari 13 kecamatan yang ada di kabupaten Pamekasan, salah satunya adalah kecamatan Pasean. Di kecamatan Pasean terdapat satu puskesmas yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat yaitu puskesmas Pasean. *Sumber : Data BPS (Badan Pusat Statistik 2016).*

Untuk keperluan pelayanan kesehatan dan pengobatan lokasi puskesmas Pasean dapat dijangkau melalui jalan kaki, sepeda motor dan mobil. Kondisi

geografis di daerah pedesaan yang sedikit berbukit dan mendekati pantai utara Pulau Madura ini sangat strategis untuk pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat Pasean dan sekitarnya. Hal ini mengingat jarak tempuh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit di Pamekasan cukup memakan waktu 60 menit (satu Jam) atau 45 km. Sehingga jarak yang cukup jauh dari rumah sakit umum (RSUD) Pamekasan maka puskesmas Kecamatan Pasean menjadi alternatif utama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Pasean dan sekitarnya.

Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan, Puskesmas Pasean pada 2 (dua) tahun terakhir ini mengalami peningkatan, berikut adalah data pasien rawat inap pada Puskesmas Pasean dari tahun 2015-2016.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Pasean Kabupaten Pamekasan Tahun 2015-2016

No	Bulan / 2015	Pasien	Bulan / 2016	Pasien
1	Januari	51	Januari	42
2	Februari	47	Februari	52
3	Maret	29	Maret	43
4	April	38	April	40
5	Mei	32	Mei	30
6	Juni	25	Juni	44
7	Juli	27	Juli	34
8	Agustus	13	Agustus	47
9	September	27	September	44
10	Oktober	47	Oktober	50
11	Nopember	37	Nopember	70
12	Desember	30	Desember	49
JUMLAH		403		545
			948	

Sumber : Puskesmas Pasean Pamekasan, diolah 2016

Data pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien dari tahun 2015-2016 mengalami peningkatan. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien yang meningkat, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, seperti fasilitas yang memadai, dan tanggapnya penanganan medis terhadap pasien. Kemudian bertambahnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat dari kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Pasean Pamekasan.

Dinas Kesehatan Kota (DKK) Pamekasan juga tidak memungkiri terjadi peningkatan jumlah pasien di setiap Puskesmas di Pamekasan. Setiap hari tidak kurang dari 100 hingga 150 pasien dilayani. Kepala DKK Pamekasan, Drs. M Ismael Bey. Apt, M.si mengatakan ada beberapa faktor penyebab tingginya kunjungan pasien diantaranya :

1. Adanya efek dengan program JamKesmas sehingga untuk datang ke Puskesmas masyarakat tak perlu lagi memikirkan soal biaya karena sudah ditanggung pemerintah.
2. Peningkatan kunjungan pasien dikarenakan banyak yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mereka bayar melalui iuran perbulan sesuai dengan kelas yang diambil.
3. Wilayah kerja puskesmas sendiri yang cukup luas dimana setiap puskesmas bisa menangani dua hingga tiga kelurahan sekaligus.
4. Puskesmas di Pamekasan saat ini sudah mengevaluasi keluhan dari masyarakat, tentu hal ini terlihat perubahannya dari sisi pelayanan dan mungkin dirasakan oleh masyarakat sehingga mereka nyaman pergi ke puskesmas.

Sumber : (Radar Madura 27 pebruari 2017).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan meningkatkan keuntungan bagi puskesmas. Dan hal ini seharusnya membuat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena apabila suatu puskesmas mampu meningkatkan suatu kualitas layanan kesehatan maka akan memberikan keuntungan lebih bagi puskesmas karena dapat

memberikan kepuasan terhadap pasien. Tetapi masih ada peneliti yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Utami (2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan Rahmulyono (2008), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga masih ada ketidak sesuaian antara teori dengan kenyataan. Sehingga berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka menarik untuk ditelaah lebih lanjut tentang kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasean Pamekasan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas serta penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini diantaranya yang dilakukan oleh Utami (2013) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Bhayangkara, serta penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2012) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Dr. Cipto Mangunkusumo. Dari kedua penelitian ini hasil yang di dapat masih tidak ada konsistensi dari teori yang ada dengan kenyataan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka dalam penelitian ini dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pasean Pamekasan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasean kabupaten Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian diatas, maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasean pamekasan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori dibidang manajemen kedalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas Pasean Pamekasan

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan hasil penelitian ini dikemudian hari serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.