BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa telah mengalami kemajuan pesat dengan persaingan yang kompetitif. Pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya sangatlah beragam sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Salah satu industry jasa yang berkembang dengan cepat saat ini adalah industri jasa puskesmas. Keberadaan puskesmas baik milik pemerintah ataupun swasta menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan (Ratminto, 2006).

Penyaluran jasa kebanyakan bersifat langsung dari produsen pada pasien. Menurut Alma (2005:241), "selama ini pemasaran jasa, masih belum diperhatikan, tetapi melihat jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli jasa tersebut, maka produsen jasa mulai memberikan perhatian khusus. Hal ini di tambah pula dengan tingkat persaingan yang mulai ketat diantara penghasil jasa. Apabila pendapat pendapatan seseorang meningkat ada kecenderungan untuk memperbesar pengeluaran untuk membeli jasa-jasa tersebut. Oleh karena itu pemasaran jasa semakin sangat penting."

Pelayanan jasa dalam bidang kesehatan sangat tergantung pada tingkat kunjungan pasien. Puskesmas dalam menawarkan jasanya harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien yang memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda. Konsumen dalam hal ini pasien, sangat teliti dalam menyeleksi dan memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga hal ini merupakan sebuah tantang anda lamperkembangan industry jasa puskesmas. Pasien mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan service yang memuaskan harapan mereka dan akan berpengaruh terhadap pencitraan puskesmas tersebut (Moenir, 2002).

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada "dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service dan perceived service atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2006:59). Dari uraian tersebut, diketahui kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan yang menjual jasa. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa, gambaran kelima dimensi kualitas layanan (tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy) sering digunakan untuk menilai kualitas jasa atau layanan (Tjiptono, 2007:272). Hal itu menjadi factor penentu kualitas layanan sebuah perusahaan jasa. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan pasien sebagai konsumen, merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menganalisis strategi pemasaran pelayanan jasa dari suatu puskesmas. Menurut Sabarguna dan Alfian (2006:4), kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kealitas pelayanan yang diberikan. Penilaian kepuasan penting diketahui, karena: (1) menjadi bagian dari mutu pelayanan, (2) berhubungan dengan pemasaran puskesmas, (3) berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan. Dengan dana yang terbatas, peningkatan pelayanan harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Puskesmas di Indonesia pada pelaksanaanya harus berorientasi ganda, yaitu berorientasi bisnis. Menurut Trisnantoro dan Alfian (2006:5), Perencanaan Puskesmas yang berorientasi bisnis yang beretika tanpa melalaikan fungsi sosialnya dengan memeperhatikan *demand*, segmen pasar, manajemen produksi, dan konsumen.

Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember sebanyak 39 orang. Dalam hal ini tenaga kesehatan dituntut untuk berpenampilan bersih dan rapi dengan seragam khusus kesehatan, serta batik dinas Kabupaten Jember, dipakai berdasarkan jadwal yang telah di tetapkan puskesmas. Berikut peneliti sajikan tabel jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember.

Tabel 1.1
Data Jumlah Tenaga Kesehatan Rawat Inap Puskesmas SumberbaruKabupatenJember 2015-2016

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah (orang)
1.	Dokter Umum	3
2.	Sarjana Kesehatan Masyarakat	1
3.	Gizi	1
4.	Analisis Kesehatan	1
5.	Perawatan Gigi	1
6.	Perawat (SPK dan Akper)	13
7.	Bidang PKM dan Bidan Desa	19
	Total	39

Sumber: PuskesmasSumberbauJember, diolah 2016

Keterangan :

Standar ketenagaan tersebut diatas merupakan kondisi minimal yang diharapkan agar puskesmas terselenggara dengan baik.

Tabel 1.2
Data Jumlah Pasien Rawat Inap Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember 2015-2016

No.	Bulan/2015	Pasien	Bulan/2016	Pasien
1	Januari	51	Januari	42
2	Februari	47	Februari	52
3	Maret	29	Maret	42
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
Jumah	403			545
		948		

Sumber: PuskesmasSumberbauJember, diolah 2016

Data Pasien diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini beberapa penyebabnya, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, sepertifasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan complain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember. Banyakfaktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasienya itu bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap.

Tabel diatas menjelaskan bahwa Puskesmas Sumberbaru Jember telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagimasyarakat. Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai puskesmas swasta bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis non medis Puskesmas Sumberbaru Jember, apakah sudah memuaskan harapan pasien atau tidak.Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penelitian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap Puskesmas, yang tentu saja berbedaan tarapuskesmas swasta dan pemerintah. Puskesmas swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen disbanding konsumen puskesmas pemerintah. Selainitu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan dikelas 1 tentunya berbeda dengan pelayanan danfasilitas yang didapat oleh pasien kelas 111. Berdasarkan uraian latar belakang maka judul yang dipilih adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumber Baru Kabupaten Jember".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dari penelitian yang akandilakukan, yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa berwujud (tangible) secaraparsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan jasa keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan jasa tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan jasa empathy (*empati*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan jasa jaminan (assurance) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?
6. Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari berujud*(tangible),* kendalan*(reliability),* daya tanggap*(responsiveness),* empati*(empathy),* danjaminan*(assurance)*secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sumberbaru KabupatenJember?
7. Variabelmanakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember?

1.3 TujuanPenelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang berwujud (tangible) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang keandalan (reliability) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang daya tanggap (responsiveness) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Jember.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang empati (empathy) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Jember.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang jaminan (assurance) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Jember.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari berwujud (tangible), keandalan (reliability), dayatanggap (responsiveness), empati (empathy), danjaminan (assurance) secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada pasien Puskesmas Sumberbaru Jember.

1.4 KegunaanPenelitian

1. Bagi Akademisi
   Penilitian Akademis sebagai tambahan bukti *empiris* yang diharapkan dapa tmenambah pengetahuan dan cakrawala berpikir dalam hal pengembangan wawasan dalamm empelajari segala perilaku consumen dalam pemenuhan kebutuhan.
2. Bagi Peneliti
   Menambah Khazanah keilmuan terhadap studi tentang kepuasan pasien akan pelayanan diPuskesmas Sumberbaru Jember.
3. Bagi Perusahaan
   Sebagai *Feedback* Puskesmas Sumberbaru dalam merancang desain mutu pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan konsumen, serta sebagai *feedback* Puskesmas Sumberbaru Jember dalam menentukan perencanaan strategi sehingga kualitas pelayanan akan semakin membaik.