

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kesehatan adalah hal yang terpenting dalam kehidupan saat ini, namun belum banyak masyarakat yang mampu mengambil keputusan tentang perawatan kesehatan yang mereka butuhkan, dan tanggung jawab untuk menjaga kesehatannya secara optimal terutama dikalangan masyarakat menengah kebawah. Semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pada pelayanan kesehatan, para tenaga medis bukan hanya cepat dalam pelayanan tetapi mereka harus memiliki sifat yang membuat pasien nyaman dalam pelayanan yang diberikan, seperti saat pasien tiba ditempat pelayanan kesehatan petugas yang menerima harus tetap tersenyum walau keadaan pekerjaan sudah melelahkan, cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan secepatnya, melayani dengan ramah dan harus memiliki rasa empatik dengan sikap tersebut secara tidak langsung kita sudah dapat meringankan beban atau rasa sakit yang pasien sedang rasakan.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono:2007:270). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pasien dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Keputusan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Armstrong (2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan (Kotler, 2009).

Menurut Kotler (2003:36) mengemukakan bahwa: “Tingkat kepuasan adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Menurut Gibson (2007:112) kesimpulan dari kepuasan itu adalah: “Kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pasien) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman

melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan”.

Puskesmas Rawat Inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong penderita gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara. Sesuai Standard Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota (Depkes RI, 2003), pengertian Rawat Inap, merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan kesehatan dengan mendirikan beberapa puskesmas diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pemerintah (Ratminto, 2006).

Keluhan-keluhan pasien belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak puskesmas harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pasien. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak puskesmas dan pasien. Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak puskesmas. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan

prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *servqual* yang dikombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat diukur dengan tepat. Penilaian terhadap tingkat layanan kesehatan di puskesmas dilakukan dengan kuesioner yang akan diberikan kepada pasien. Untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden dalam pemberian nilai maka peneliti akan menggunakan metode *Servqual*. Kusumadewi (2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai “baik”, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang.

Penelitian sebelumnya dilakukan Afrilianti (2016) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas atau perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien terdapat pada dimensi *Emphaty* (Empati), Suryawati (2013) dengan judul Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kec. Gambiran Kab. Banyuwangi dengan metode *Servqual*, dan Simbala (2014) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rs Islam Siti Maryam Kota Medan dengan Metode *Servqual*. Pada penelitian kali ini menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap yang diukur dengan Metode *Servqual*. Hubungan dengan penelitian saat ini adalah penelitian yang saat ini meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Paleran yang dilihat dari lima dimensi *Servqual* yang meliputi *tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Hasil pengamatan yang ada dilapangan, Puskesmas Paleran Jember pada tiga tahun terakhir cenderung mengalami penurunan berikut ini adalah data pasien rawat inap Puskesmas Paleran Jember dari tahun 2016 sampai dengan 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1: Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Paleran Jember tahun 2016-2018

No	Ruang	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Mawar	196	106	112
2	Melati	127	198	181
3	Anggrek	162	138	141
4	Dahlia	176	182	1161
5	Total	661	624	595

Sumber: Puskesmas Paleran Jember (2018)

Data pasien pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun ini, sejak bulan Juli 2018, sebanyak 10% dari surat yang masuk dikotak saran mengeluhkan pelayanan di ruang rawat inap yang belum memuaskan, diantaranya mereka mengeluhkan kenyamanan ruang rawatan dan petugas yang kurang ramah. Dan juga hal sama yang dirasakan oleh pasien akibat dari pergantian kepala dokter yang ada di Puskesmas Paleran. Di dapatkan bahwa masih ada fasilitas- fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu, tempat parkir yang kurang luas.

Keterangan dari Puskesmas Desa Paleran bahwa mereka telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan – keluhan terhadap pelayanan puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas, dilihat dari kotak saran tersebut banyak dikeluhkan oleh pelanggan Puskesmas Desa Paleran yang dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) kurangnya memberikan pelayanan yang tepat dan baik. Puskesmas Desa Paleran dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi kepuasan pasien Puskesmas Desa Paleran menyediakan kotak saran yang berisi tentang keluhan pasien dan saran yang diberikan untuk perbaikan layanan yang ada di Puskesmas Paleran. Hal tersebut juga terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat peneliti melakukan survei awal. Dari wawancara yang dilakukan oleh salah satu pasien, mantan pasien, dan perawat. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap pada Puskesmas Paleran belum sesuai dengan harapan pasien yang dirawat. Berdasarkan fakta pada latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Puskesmas Desa Paleran.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Desa Paleran menggunakan Metode *Servqual* yang dilihat dari lima dimensi *Service Quality* (*tangibles* (Bukti Fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) ?

1.3 Tujuan Peneliian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Puskesmas desa Paleran berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*)

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja industri.
2. Bagi Pihak Lain /Almamater
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *servqual*.
3. Bagi penyusun Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai *servqual*.