

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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, di kutip dari (Bahtiar Puguh, 2017).

Peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan kemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat di artikan konsumen tersebut merasakan terpuaskan dengan kebutuhan (Huasaeni, 2010) . 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.

Dalam hal pelayanan kesehatan juga diatur dalam perundang-undangan yaitu dalam Undang-undang dasar 1945 pasal 28 H dan undang-undang nomor 36/2009 tentang kesehatan, menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Bahtiar Puguh, 2017).

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).

Sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa 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.

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 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 2013).

Kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, sedangkan 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 (1997)

Kecamatan Ambulu memiliki 3 Puskesmas yang tersebar di berbagai desa yaitu, Puskesmas Ambulu, Puskemas Andongsari, dan Puskesmas Sabrang . Ketiga puskesmas pada kecamatan Ambulu yaitu Puskesmas Ambulu, Sabrang, dan Andongsari memiliki beberapa layanan diantaranya, layanan UGD 24 jam, Poli Umum, Poli Gigi, KIA dan KB, Laboratorium, Puskesmas Keliling, yang semua layanan di layani oleh pegawai yang tersertifikasi oleh bidang masing-

masing. Setiap Puskesmas di kecamatan Ambulu memiliki layanan kotak saran yang aktif di gunakan oleh pasien, keluarga pasien, dan masyarakat umum yang menggunakan jasa layanan dari Puskesmas tersebut, berikut table jumlah kotak saran pada bulan Januari – Maret 2018 .

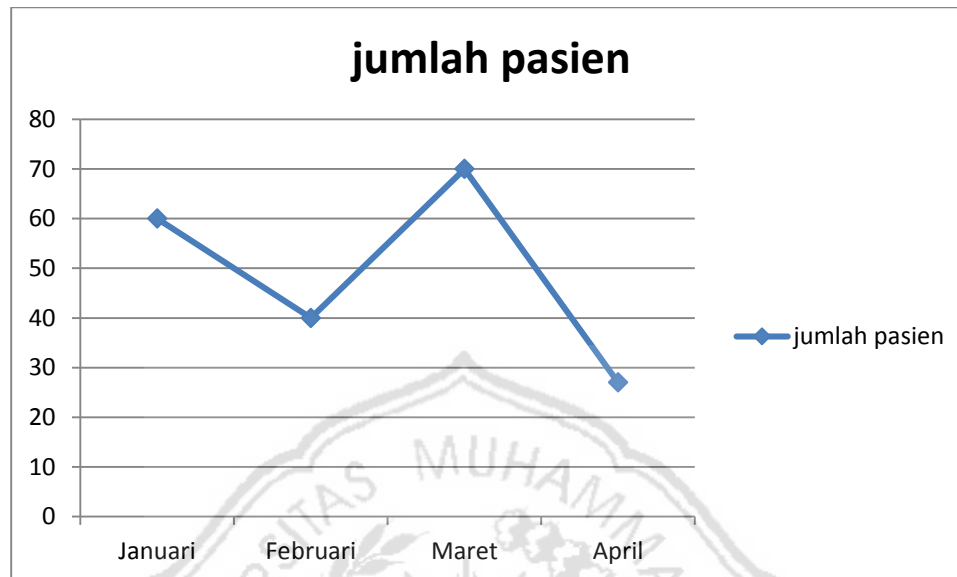
**Tabel 1.2 jumlah rata-rata saran di Puskesmas kecamatan Ambulu periode Januari-Maret 2018.**

No	Nama Puskkemas	Jumlah Saran Rata-rata /Hari
1.	Puskesma Ambulu	4-5
2.	Puskesmas Andongsari	3-2
3.	Puskesmas Sabrang	7-9

Sumber : Pra Penelitian

Dari tabel 1.2 dapat di simpulkan bahwa pada bulan Januari – Maret 2018 dari ketiga Puskesmas Ambulu menerima 4-5 kertas saran, sedangkan pada Puskemas andong sari jumlah kertas saran yang ada di kotak saran rata-rata berjumlah 3-2 setiap harinya bahkan pernah tidak ada isi, lain halnya dengan Puskesmas Sabrang jumlah kertas saran yang rata-rata 7-9 perharinya, seringkali saran ini ditujukan kepada pelayanan di Puskesmas tersebut.

**Grafik 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Sub Periode Januari-Maret, 20 Hari Pada Bulan April 2018.**



Sumber : Pra Penelitian

Berdasarkan grafik 1.3 jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Sabrang, selama tiga bulan 20 hari terakhir mengalami berfluktuasi, jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada bulan Januari jumlah pasien rawat inap yaitu 60 pasien, dan pada bulan Februari mengalami penurunan sebanyak 23 pasien dengan total 37 pasien rawat inap, sementara di bulan maret mengalami kenaikan dengan jumlah pasien yang di rawat inap sebanyak 73 pasien, pada bulan April per 20 hari jumlah pasien rawat inap 27 pasien, beberapa faktor yang menyebabkan penurunan pasien terlihat pada kotak saran, mengenai 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 Sabrang. Bukan hanya itu, berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama dirawat di Puskesmas Sabrang. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas puskesmas juga dapat menjadi salah satu

penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat di pastikan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas akan berkurang mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula, berdasarkan data diatas maka studi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Pasien pada Puskesmas Sabrang, menarik untuk di teliti kembali.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang masalah diatas, adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dalam Reza dimas, 2014 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pasien berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang di kategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien/pelanggan lebih besar dari pada tidak ada pemasaran yang relasional yang di lakukan, dan sebaliknya implementasi strategi dengan kategori terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan/pasien lebih besar dari pada tidak ada pemasaran yang relasional.

Hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayan dan kepercayaan dengan kepuasan pelanggan, pada penelitian terdahulu yang paling dominan adalah variabel kualitas pelayan.

Pada latar belakang dapat diketahui bahwa Puskesmas Sabrang, dari beberapa desa yang ada puskesmas di kecamatan Ambulu, Puskesmas Sabrang termasuk Puskesmas yang banyak mendapatkan kotak saran dari para pasien, maupun keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di puskesmas tersebut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sabrang kecamatan Ambulu Jember?
2. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sabrang kecamatan Ambulu Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sabrang kecamatan Ambulu Jember.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sabrang kecamatan ambulu Jember.

### **1.4 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.