

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari konsumen dan produsen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya (Kotler, 2005).

Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen pasti menyadari bahwa mereka mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan (Nurbaity Lubis & Martin, 2009).

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya diwilayah kerjanya (Permenkes No 75 thn 2014).

Puskesmas Rawat Inap adalah Puskesmas yang diberikan tambahan sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap, sesuai pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan yang sehat, dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien (Azwar, 2004).

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Permenkes No 75 thn 2014).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. (Sabarguna, 2004).

Dimensi mutu pelayanan yang dipandang penting bagi pasien ialah efisiensi pelayanan kesehatan (45%), perhatian dokter secara pribadi pada pasien (40%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter (35%) serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan pasien (Wijono, 2009). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Berdi (2006) menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara persepsi pasien tentang ketepatan datang dan ketrampilan teknis medis terhadap minat kunjungan ulang pasien .

Pelayanan yang diberikan di Puskesmas yaitu Poli umum, poli gigi, poli gizi, IGD, kamar bersalin, KIA dan laboratorium serta rawat inap. Salah satu bentuk pelayanan memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan salah satunya kepada pasien rawat inap. Karena pada hakekatnya pasien mencari pelayanan rawat inap untuk mendapatkan konsultasi/pendapat dari seorang dokter mengenai masalah kesehatannya yang disertai dengan tindakan pengobatan maupun tidak. Selain itu dalam pelayanan rawat inap kontak antara pasien dengan dokter memerlukan waktu yang lebih lama, sehingga memberikan pelayanan yang bermutu merupakan suatu hal yang penting (Wijono, 2009).

Salah satu instansi yang menyediakan jasa layanan berhubungan dengan masyarakat berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah rawat inap. Hasil survey pendahuluan pada pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi sebanyak 65% dari surat aduan di kotak saran yang tersedia banyak mengeluh tentang pelayanan dokter, beberapa bentuk

ketidakpuasan tersebut antara lain adalah visit dokter tidak rutin, untuk jam besuk dan yang besuk tidak dibatasi, faktor kebersihan ruangan tidak rutin dibersihkan. Ketidakpuasan pasien tersebut mempengaruhi kunjungan pasien menjadi menurun. Hal ini diketahui bahwa jumlah pasien tahun 2014 sebanyak 571 orang dan pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi 509 pasien (Data Rekam Medik puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi, 2014) .

Menurut Kotler (2005) bahwa tingkat kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari keadaan produk yang sebenarnya dengan keadaan produk yang diharapkan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memengaruhi aktivitas konsumen berikutnya, rasa puas akan memengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian berikutnya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, konsumen akan beralih kepada yang lain.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari faktor bukti fisik (*tangible*).
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari faktor keandalan (*reliability*).
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari faktor ketanggapan (*responiveness*).
- d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari faktor jaminan (*assurance*)
- e. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari faktor empati (*emphaty*)
- f. Menganalisis pengaruh faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah khasanah pengetahuan mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Memberi masukan kepada manajemen Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi langkah awal evaluasi berkala dalam penilaian kualitas

pelayanan kepada pasien.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam rangka penerapan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama kuliah.

c. Bagi Pasien /pengguna jasa pelayanan

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pasien atau pengguna jasa pelayanan merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan saat dilakukan perawatan.

E. Keaslian Penelitian

1. Suaib, Indar dan Jafar (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Jenis penelitian adalah survey analitik dengan rancangan “*cross sectional study*”. Sampel adalah sebagian pasien rawat inap di RSUD Syekh Yusuf yang terdiri dari pasien umum maupun pasien asuransi kesehatan sebanyak 146 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji Chi-Square pada $\alpha < 5 \%$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien Asuransi/Jamkemas. Kualitas pelayanan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien Asuransi/Jamkemas. Kualitas pelayanan sarana penunjang berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum maupun pasien Asuransi/Jamkemas. Perbedaan yaitu lokasi, tempat serta sampel penelitian sedangkan

persamaan pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

2. Asmita (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Jenis penelitian observasional dengan metode survey dan pendekatan crosssectional. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner pada 110 orang pasien lama yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Poliklinik Umum. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode univariat, bivariat dan multivariat dengan uji analisa regresi logistik. Hasil analisis hubungan menunjukkan ada hubungan antara persepsi ketrampilan teknis medis ($p=0.0001$), sikap ($p=0.0001$), penyampaian informasi ($p=0.0001$), ketepatan waktu pelayanan ($p=0.0001$), dan ketersediaan waktu konsultasi dokter ($p=0.0001$) dengan loyalitas pasien. Hasil analisis pengaruh bersama-sama didapatkan bahwa persepsi ketrampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayan. Dan ketersediaan waktu konsultasi dokter berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Perbedaan yaitu lokasi, tempat serta sampel penelitian sedangkan persamaan pada variabel penelitian yaitu kepuasan pasien.