

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Depkes RI. 2002).

Puskesmas yang bertanggung jawab memelihara kesehatan masyarakat di wilayahnya bukan hanya masalah pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas untuk berobat tetapi juga masalah pemeliharaan kesehatan yang harus dilakukan oleh Puskesmas yaitu untuk mencegah penyebaran wabah penyakit di daerah seperti malaria atau demam berdarah (Depkes RI 2002).

Puskesmas perawatan atau 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 standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/kota (Depkes RI.2003). Puskesmas dalam upaya memelihara kesehatan masyarakat juga diberikan tambahan tugas untuk merawat kesehatan

masyarakat dengan cara memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien yang melakukan rawat inap di Puskesmas.

Pasien yang melakukan rawat inap di Puskesmas membutuhkan penanganan perawatan kesehatan secepat mungkin supaya cepat sembuh. Tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan cepat dan tepat dengan jumlah pasien yang banyak setiap harinya membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang profesional pula. Adanya kualitas yang tinggi diharapkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau harapan-harapannya. Kotler (1997: 36). Meningkatnya derajat kepuasan akan menambah loyalitas pengunjung pada puskesmas.

Dua hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Parasuraman, *et.al.*, 1985), yaitu apabila jasa yang diterima atau diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ataupun instansi baik. Menurut Tjiptono (2004: 57) pengukuran kualitas jasa memiliki lima dimensi utama yaitu *Reliability*(keandalan), *responsiveness*(daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (peduli) dan *tangibles*(penampilan fisik).

Puskesmas Cepogo merupakan jasa pelayanan yang dekat jaraknya dengan pemukiman penduduk dan jauh dengan pelayanan kesehatan lainnya seperti RSUD ataupun klinik swasta lainnya. Tidak mengherankan jika puskesmas Cepogo banyak dikunjungi oleh masyarakat di sekitarnya. Banyak

pasien yang datang membuat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien mungkin tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan adalah pasien A mengeluhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cepogo, karena pasien tidak mendapatkan pelayanan yang cepat, pasien ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Pasien tidak cepat dilayani oleh perawat, kondisi kamar mandi yang kurang bersih. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS CEPOGO BOYOLALI**

1.2 Perumusan masalah

Adapun perumusan masalahnya adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Cepogo Boyolali.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini:

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Cepogo Boyolali.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.3.2.2 Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.3.2.3 Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.3.2.4 Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.3.2.5 Menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.3.2.6 Menganalisis pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cepogo Boyolali

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Bagi Pasien:

1.4.1.1 Membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, cepat dan tepat sesuai keinginan pasien

1.4.1.2 Dengan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan motivasi pasien untuk cepat sembuh dari sakit

1.4.1.3 Menumbuhkan kesadaran pasien untuk memeriksakan kesehatan ke puskesmas dengan segera supaya penyakit lebih

cepat terdeteksi dan penanganan yang cepat dan tepat dapat dilakukan sebelum penyakit menjadi kronis;

1.4.2 Bagi tenaga keperawatan:

Meningkatkan kemampuan pelayanan perawat terhadap pasien supaya pasien cepat sembuh dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali

1.4.3 Bagi Kepala Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas terhadap masyarakat dan mengevaluasi kinerja tenaga medis dan non medis yang ada di Puskesmas Kec. Cepogo Kab. Boyolali.

1.5 Keaslian penelitian

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini sama menganalisis kepuasan pasien dan variabel bebas yang digunakan juga sama yaitu *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy* dan *responsibility*.

1.5.1 Kamaruzzaman (2009). Dengan penelitian judul “Pengaruh pelayanan asuhan keperawatan

Terhadap kepuasan pasien di badan pelayanan kesehatan rumah sakit umum Sigli”. Ini adalah penelitian survei dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 53 pasien. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh pelayanan usaha keperawatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian,

interaksi, kemudahan pelayanan, reliabilitas, mengenal pasiendan tanggap berhubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uji regresi logistik, diketahui bahwa variabel kemampuan perawat mengenal pasien paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Persamaan penelitian Kamaruzzaman dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan *reliability, tangible, assurance, empathy* dan *responsibility*. Perbedaan penelitian Kamaruzzaman dengan penelitian ini adalah alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda sedangkan penelitian Kamaruzzaman menggunakan penelitian uji regresi logistic dan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap.

- 1.5.2 Atihuta, Pasinringi dan Bahar (2009). Dengan penelitian yang berjudul “Anlisis faktor yang Mempengaruhi kinerja mutu pelayanan di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon”. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja mutu pelayanan di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon dengan menggunakan desain croos sectional. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Sampel yang digunakan adalah 68 ruang rawat inap yang mempunyai resiko infeksi nosokomial dengan responden semua perawat pada ruang-ruang rawat tersebut. Data dianalisis dengan analisis univariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian inimenunjukkan bahwa sebagian besar (74,8%) kinerja mutu pelayanan yang meliputi

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap kinerja mutu pelayanan adalah baik. Mutu pelayanan yang digunakan dalam penelitian Atihuta, Pasinringi dan Baharadalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sebagai variabel independen terhadap kinerja mutu pelayanan (variabel dependen). Variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy* dan *responsibility* dan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap.

- 1.5.3 Hufron (2006). Dengan penelitian yang berjudul “Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan keehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Penumping Surakarta” ini adalah penelitian deskriptif korelatif. Data diambil dengan cara memberikan kuesioner kepada 111 pasien/keluarga yang menggunakan layanan kesehatan di penumping pusat pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode random sampling. Data yang diperoleh diproses dan dianalisis dengan menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) 37,8% pasien menyatakan kualitas layanan masih rendah, dan 39,6% menyatakan kepuasan pasien masih rendah, 2) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di penumping pusat pelayanan kesehatan kota Surakarta, 3) berdasarkan hasil dari varian multi-tes dalam realitas kualitas sub variabel dari layanan kesehatan di puskesmas penumping Surakarta memberikan kontribusi sebesar

59,9% terhadap kepuasan pasien. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian Hufrom menggunakan alat analisis regresi logistik sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

- 1.5.4 Nisrul Irawati dan Rina Primadha (2008) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Pirngadi Di Medan”. Hasil menunjukkan reliabilitas, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap brand image Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. Sedangkan variabel daya tanggap dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap brand image Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. Persamaan peneliti ini dengan penelitian Nisrul Irawati dan Rina Primadha adalah variabel independen yang digunakan sama yaitu kualitas pelayanan reliability, tangible, assurance, empathy dan responsibility sedangkan variabel dependen pada penelitian ini menggunakan kepuasan pasien rawat inap sedangkan penelitian sebelumnya yaitu brand image.