

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah Kecamatan dari Kabupaten atau Kotamadya bersangkutan.

Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu di perlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan prilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk

menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut. Tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan, maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, Menurut Kotler dan Keller (2009:177)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Secara umum kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan jasa dan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa pelayanan yang diberikan oleh lembaga kesehatan. Dalam dimensi kualitas jasa, menurut Parasuraman (2000) persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang meliputi persepsi yang berhubungan dengan wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) kelima persepsi itu dapat diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan masyarakat.

Dengan terpenuhinya harapan-harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, tentu saja pasien akan lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan membandingkan tingkat harapan dan kenyataan, yang masih jarang diteliti untuk bahan penelitian khususnya pada kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul "Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jambon Dengan Puskesmas Sampung".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (*tangible*) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- b. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi kehandalan (*reability*) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.

- c. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap (*responsiviness*) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- d. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- e. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pelayanan kesehatan dimensi empati di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalahnya sebagai berikut :

- a. Perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambon dengan Puskesmas Sampung.
- b. Masalah yang dibahas berhubungan dengan kepuasan konsumen.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai maksud dan tujuan tertentu yang dijadikan pedoman dan arahan. Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 58) “Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai” dalam penelitian ini terdapat tujuan yang ingin di capai.

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (tangible) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- b. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi kehandalan (reability) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- c. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap (responsiviness) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- d. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi jaminan (assurance) di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.
- e. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi empaty di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan di Puskesmas Jambon dengan Puskesmas Sampung kepada pasien atau masyarakat yang menjadi pelanggan.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajarinya dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Puskesmas

Bagi Puskesmas Jambon dengan Puskesmas Sampung, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti tentang seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang telah didapatkannya, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

4. Bagi Bagi pihak lain

Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang kepuasan konsumen atau tentang kualitas pelayanan.