

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, setiap lembaga yang bergerak di bidang jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, dalam hal ini Puskesmas. 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 pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

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

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 pelayanan

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

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 (Ratminto, 2006).

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan khususnya di layanan puskesmas rawat inap, maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wiyono, 2000 : 124) .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, pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

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. Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Disisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu suatu bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan sejauh

mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa seperti halnya Puskesmas Peranap.

Setiap sebuah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan, harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasiennya.

Pelayanan yang diberikan dapat ditinjau dari segi sebagai berikut :

- Ketepatan waktu pelayanan
- Akurasi pelayanan
- Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan
- Tanggung jawab kelengkapan
- Kemudahan mendapat pelayanan
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan guna menyembuhkan pasien.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Puskesmas Peranap saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang

masyarakat. Puskesmas Peranap harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan masyarakat juga akan meningkat dan loyalitas masyarakat akan dapat tercipta.

Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar. Oleh karena itu Puskesmas Peranap harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan puskesmas akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Tabel I.1
Kasus Penyakit di Puskesmas Peranap
Tahun 2015

No	Nama Penyakit	Jumlah Kasus	Jumlah Kunjungan
1	ISPA	1325	5.426
2	Diare	781	1.984
3	Demam	594	1.428
4	Infeksi kulit	409	1.209
5	Hipertensi	388	1.178
6	Kecelakaan dan Rudapaksa	290	1.124
7	Batuk	268	1.098
8	Influenza	242	1.023
9	Migran	217	978
10	Rheumatolud Arthritis	178	781
11	KKL	160	633
12	Dyspepsia	101	408
	Jumlah	4.953	17.270

Sumber : Data (Puskesmas Peranap)

Dari tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa diantara 12 jenis penyakit rawat jalan yang terbanyak adalah ISPA dengan jumlah kunjungan sebanyak 5.426 kunjungan, dan yang sedikit adalah Dyspepsia dengan jumlah kunjungan sebanyak 408 kunjungan.

Banyaknya kasus yang ditangani Puskesmas Peranap setiap tahunnya memberikan gambaran tingginya tingkat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Puskesmas Peranap telah ditetapkan sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Indragiri Hulu yang memberikan pelayanan rawat inap atau pelayanan selama 24 jam, sehingga dengan adanya pelayanan rawat inap tentunya pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Namun pada kenyataannya dilapangan pelayanan yang diberikan Puskesmas Peranap belum maksimal, dikarenakan pelayanan rawat inap yang diberikan belum melayani seluruh jenis penyakit yang bisa ditangani. Paling banyak pasien rawat inap yang ditangani yakni pasien melahirkan dan pasien sakit ringan, sementara untuk pasien sakit berat seperti jantung, trauma, dan sebagainya dirujuk ke Rumah Sakit yang memiliki sarana prasarana pendukung lainnya.

Dari latar belakang yang dikemukakan maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Untuk menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Penulis
Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan kesempatan untuk mengimplementasikan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian sejenis yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri