

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak (Hamid, Dramawansyah dan Balqis, 2013). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia (Tanan, Indar dan Darmawangsa, 2013).

Pusat Kesehatan Masyarakat (*Puskesmas*) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Pengertian puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Herman, Sudirman & Nizmayanun, 2014).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/ jasa yang dikonsumsi serta sebagai indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan modal untuk mendapat lebih banyak pasien serta loyalitas pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan serupa serta membela bila ada orang lain yang menjelekan pelayanan kesehatan tersebut (Supryanto dan Ernawaty, 2011).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairatih (2009) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Tangerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibanding pasien yang puas, baik di puskesmas Tigaraksa maupun di puskesmas Cikupa. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien di poli umum kedua puskesmas lebih rendah dari harapan pasien.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasmiwarita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%. Kepuasan paling tinggi ditemukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjang oleh kondisi lingkungan, bukan oleh pelayanan di poliklinik.

Setiap Puskesmas membutuhkan penelitian kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian Kepuasan dilakukan bertujuan untuk lebih memahami kebutuhan dan keinginan pasien serta mampu lebih memberikan pelayanan yang memuaskan (Rahmani, 2009). Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan cara membuat penelitian penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Supranto, 2001).

Puskesmas Mulyorejo merupakan salah satu puskesmas yang berada di wilayah bagian timur kota Surabaya. Dengan visi puskesmas menjadi pusat pelayanan kesehatan yang terdepan dan berkualitas dan misi yaitu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan pemerataan pelayanan kesehatan pada masyarakat, meningkatkan kinerja sumber daya manusia dan meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan untuk mencapai pelayanan yang optimal. Jenis pelayanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo berupa Poli Umum, Poli Kesehatan Ibu dan Anak-Keluarga Berencana (Poli KIAKB), Poli Gigi, Poli Pre-Eklampsia, Poli Kesehatan Tradisional, Unit Konseling Psikologi, Pelayanan Rawat Inap Persalinan (24 jam selama tujuh hari dalam satu minggu), Unit Kamar Obat, Unit Konseling Gizi, dan Poli Kesehatan Lingkungan.

Sebagai sebuah puskesmas yang menyediakan layanan jasa kesehatan, Puskesmas Mulyorejo dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan supaya mampu bersaing dengan puskesmas lainnya, sehingga Puskesmas Mulyorejo harus selalu

memperhatikan 5 prinsip *Service Quality* dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang menjadi faktor utama dalam pemenuhan kepuasan pasien terhadap layanan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mempelajari lebih dalam mengenai 5 aspek *service quality* dari layanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Oktober-November tahun 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Oktober-November tahun 2018 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : mempelajari kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap pelayanan di Poli Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Oktober-November tahun 2018.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Bagi puskesmas, yaitu dapat memberikan suatu gambaran dan masukan sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan.
- 1.4.2 Bagi masyarakat adalah diharapkan adanya peningkatan pelayanan medis yang diterima oleh masyarakat.

- 1.4.3 Bagi peneliti lain adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kualitas mutu pelayanan.
- 1.4.4 Bagi peneliti, yaitu untuk memperoleh pengalaman dan menerapkan ilmu yang telah didapat saat menjalani studi strata-1 farmasi.