

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efisiensi terkait kesehatan di zaman seperti sekarang ini harus terus ditingkatkan demi kesejahteraan hidup masyarakat Indonesia. Mengingat sedang terjadinya paparan virus Covid-19 di Indonesia yang masih belum juga hilang membuat masyarakat waspada terhadap kesehatan masing-masing, kini masyarakat tidak bisa melakukan aktivitas sehari-hari seperti biasanya. Masyarakat harus mematuhi protokol kesehatan yaitu 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak), dengan kondisi sekarang ini pelayanan kesehatan baik Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, dan sebagainya harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumennya.

Masalah kesehatan sekarang ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Menurut penyedia layanan jasa kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, bukan hanya pelayanan yang bersifat menyembuhkan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat mencegah (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. (Kualitas et al., 2020).

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan

terjangkau merupakan tanggung jawab Pemerintah dan hak setiap orang. Demikian juga pada Pasal 42 ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyebutkan pelayanan kesehatan kepada peserta Jaminan Kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada aspek keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya (Sari, 2020).

Dalam era Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) khususnya di bidang kesehatan saat ini, Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar, memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Upaya-upaya kesehatan tersebut harus diselenggarakan secara menyeluruh, berjenjang, terpadu, berkualitas, adil dan merata, serta memuaskan seluruh masyarakat di wilayah kerja yang menjadi tanggung jawabnya (Sari, 2020).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Fungsi Puskesmas yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal. Upaya kesehatan di Puskesmas meliputi lima upaya kesehatan masyarakat esensial yaitu promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu, anak, dan keluarga

berencana, pelayanan gizi, pencegahan, pengendalian penyakit dan upaya pengembangan yang disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan di wilayah kerja Puskesmas (Kemenkes RI, 2014).

Dalam konsep pembangunan kesehatan, diharapkan bahwa Puskesmas akan menjadi pusat pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Kesehatan merupakan aset sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial, kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usaha harapan hidup, menurunkan angka kematian dan meningkatkan produktivitas. Sehingga peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan, kesejahteraan tersebut bisa dicapai jika diimbangi dengan kinerja kualitas pelayanan kesehatan. Keberhasilan kinerja pemerintah di bidang kesehatan bisa dilihat dari kualitas pelayanan publik, Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan merupakan unit pelaksanaan teknik dinas Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. (Depkes, 2011).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia khususnya puskesmas di Provinsi Lampung, terdapat 280 Puskesmas di berbagai Kabupaten atau Kota yang mana dari masing-masing Puskesmas memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Dari fenomena yang terjadi baru-baru ini menyatakan puskesmas di Kedaton Bandar Lampung terdapat salah seorang perawat yang kurang baik dalam melayani pasiennya yang pada akhirnya menimbulkan kekerasan atau perkelahian antara perawat dengan pasien (*Suaralampung.Id*, n.d.).

Dengan ini penulis ingin melakukan penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan Puskesmas yang ada di Provinsi Lampung. Adapun daftar Puskesmas yang ada di Provinsi Lampung adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Puskesmas Menurut Kabupaten/Koata

Kode	Kab/Kota	Rawat Inap	Non Rawat Inap	Jumlah
1801	Lampung Barat	9	12	21
1802	Tanggamus	6	17	23
1803	Lampung Selatan	2	22	24
1804	Lampung Timur	14	19	33
1805	Lampung Tengah	7	30	37
1806	Lampung Utara	6	20	26
1807	Way Kanan	14	5	19
1808	Tulang Bawang	6	12	18
1809	Pesawaran	2	10	12
1810	Pringsewu	4	7	11
1811	Mesuji	5	4	9
1812	Tulang Bawang Barat	4	5	9
1871	Kota Bandar Lampung	10	17	27
1872	Kota Metro	2	9	11

Jumlah	91	189	280
--------	----	-----	-----

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa *services* terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan mampu memberi kepuasan untuk pelanggan atau masyarakat, juga dapat menjadikan pasien atau konsumen lebih loyal terhadap lembaga kelompok atau seseorang individu yang sudah memberikan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan Pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik sehingga masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan (Studi et al., 2020).

Menurut Parasuraman, et al (1988) mengemukakan 5 (lima) utama dimensi kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan. *Tangible* atau bukti fisik menurut Zoeldhan (2012) merupakan bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang bisa dilihat. Bukti fisik sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Zoeldhan

(2012) mengatakan bahwa empati (*emphaty*) dalam suatu pelayanan yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan serta melakukan aktivitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani juga yang dilayani atau konsumen agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam perusahaan tersebut. Empati sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Zoeldhan (2012) mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*) adalah bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan bisa terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skil yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan serta kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada. Kehandalan sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Definisi daya tanggap (*Responsiveness*) menurut Tjiptono (2014) merupakan keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, *complain* dan

sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Daya tanggap sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Abbas Salim (2007:1) mendefinisikan jaminan (*assurance*) adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti atau substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi. Banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen. Bentuk jaminan yang lain adalah jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik serta kurang baik dalam memberikan pelayanan. Jadi Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*) dan Jaminan (*assurance*) semuanya sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari

perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Hasil dari penelitian Uci Herdianti (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan

kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0.55 atau 55%, sedangkan sisanya 45% dipengaruhi oleh variabel lain. Selain itu penelitian Ina Kartika Sari (2020), menunjukkan bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi keandalan (16,3%). Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya diutamakan pada dimensi jaminan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS DI PROVINSI LAMPUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung?
2. Apakah Empati berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung?
3. Apakah Keandalan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung?

4. Apakah Daya Tanggap berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung?
5. Apakah Jaminan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung?
6. Apakah Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas Di Provinsi Lampung?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini kepuasan konsumen merupakan media untuk melihat apakah variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Dalam penelitian ini dilakukan batasan hanya pada pasien Puskesmas di Provinsi Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.

2. Untuk menganalisis pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.
4. Untuk menganalisis pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.
5. Untuk menganalisis pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.
6. Untuk menganalisis apakah Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas di Provinsi Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menambah kajian penelitian khususnya mengacu pada kualitas pelayanan jasa kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas di Lampung dalam meningkatkan kepuasan konsumennya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini terdiri dari 5 bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan, jasa, kepuasan konsumen, tinjauan empiris, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai metode penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, devinisi operasional variabel, uji kualitas data, dan uji hipotesis.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.