

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjangjang, dan terpadu. Dalam memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dan misi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia sehat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan publik) itu sendiri terutama dalam kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas tentu akan menimbulkan kesan baik kepada masyarakat, memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan masyarakat, karena berhasilnya suatu pelayanan di lihat dari bagaimana masyarakat menikmatinya dan merasa puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus lebih mendengarkan keluhan dan masukan saran dari masyarakat untuk dilakukan perubahan lebih baik lagi. Pemerintah telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan Rumah Sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu Rumah Sakit dengan pelayanan sub spesialis.

Sebagai unit pelayanan kesehatan primer yang merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota, puskesmas harus lebih di perhatikan terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya, sebagaimana Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dalam Pasal 1 tentang fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Memberikan pelayanan tentu harapannya ingin memberikan kepuasan terhadap pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri merupakan keluaran (outcome) dari layanan kesehatan dengan demikian kepuasan pasien merupakan

salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan. Jika pasien merasa puas pasien akan terus berkelanjutan melakukan pengobatan di Rumah sakit atau Puskesmas tersebut tetapi jika pasien merasa tidak puas pasien akan menceritakan pengalaman buruknya kepada setiap orang.

Maka salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah harus di terapkannya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah yang berhak di peroleh setiap warga negara secara minimal seperti pelayanan kesehatan di daerah yaitu pelayanan kesehatan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, dan pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman Penyusunan dan Penerapan.

Puskesmas Cibitung merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Cibitung Kabupaten Sukabumi yang mempunyai Visi “Mewujudkan Kecamatan Cibitung Sehat, Mandiri, Berkeahlian dan Relijius” dan Misi sebagai Berikut :

1. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar
2. Mengupayakan pelayanan kesehatan yang ramah, empati dan relijius
3. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat yang bermutu dan berkeahlian

4. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga dan masyarakat

Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Cibitung Kabupaten sukabumi ada 11 Pelayanan yaitu, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pendaftaran
2.	(Instalasi Gawat Darurat) IGD
3.	Pemeriksaan
4.	Persalinan
5.	KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) + KB
6.	Farmasi
7.	Gizi
8.	Gigi
9.	Kesehatan Lingkungan
10.	Imunisasi Vaksin
11	TB Paru

Sumber :Puskesmas Cibitung KabupatenSukabumi,2018

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi belum dilaksanakan secara optimal. Secara umum masih terdapat kekurangan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan kurang lebih selama 6 bulan dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi, peneliti menemukan beberapa masalah yang merujuk ke dalam dimensi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

1. Terkait dengan akses layanan kesehatan, fasilitas ruangan yang tidak memadai seperti satu ruangan digunakan untuk dua pemeriksaan yaitu pemeriksaan Gigi dan IGD

2. Terkait dengan mutu layanan kesehatan, pemberian obat yang itu-itu saja dan tidak adanya Dokter selama 8 bulan dari bulan September 2018 sampai dengan bulan Maret 2019
3. Terkait dengan proses layanan kesehatan, lambatnya dalam pelayanan
4. Terkait dengan sistem layanan kesehatan, pembuatan rujukan BPJS yang lumayan cukup lama karena jaringan internet yang buruk

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi”** yang mana sepengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada peneliti yang menyoroti hal yang sama.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya Dokter selama 8 bulan dari bulan September 2018 sampai Maret 2019
2. Kurangnya fasilitas ruangan yang memadai, seperti ruangan pemeriksaan IGD dan ruangan pemeriksaan Gigi bersatu menjadi satu ruangan.
3. Lambatnya sinyal Internet untuk membuat rujukan BPJS ke Rumah Sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Tangibel* (Berwujud) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi?
2. Seberapa besar pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi?
3. Seberapa besar pengaruh *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi?
4. Seberapa besar pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi?
5. Seberapa besar pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai *Tangible* (Berwujud) di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai *Responsiveness* (Respon/ketanggapan) di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai *Empathy* (Empati) di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoretis

A. Bagi Peneliti

- 1) Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di UIN SGD Bandung, dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.
- 2) Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi

B. Bagi Puskesmas Cibitung

Di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Cibitung terhadap kepuasan pasien.

C. Bagi UIN SGD BANDUNG

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa yang lainnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung.
2. Diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi Puskesmas Cibitung dalam hal perbaikan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Untuk mempermudah suatu masalah, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah tersebut yaitu pendapat para ahli dibidangnya dan kebenarannya.

Lebih lanjutnya penulis mencoba menjelaskan mengenai kualitas pelayanan Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40), yaitu “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:48), dimensi kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Untuk mengukur kepuasan pasien penulis mengembangkan pengertian kepuasan menurut Imbalo S. Pohan (2015:156) , yaitu “kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya”

Menurut Imbalo S. Pohan (2015:152) ada empat dimensi kepuasan pasien yaitu, sebagai berikut:

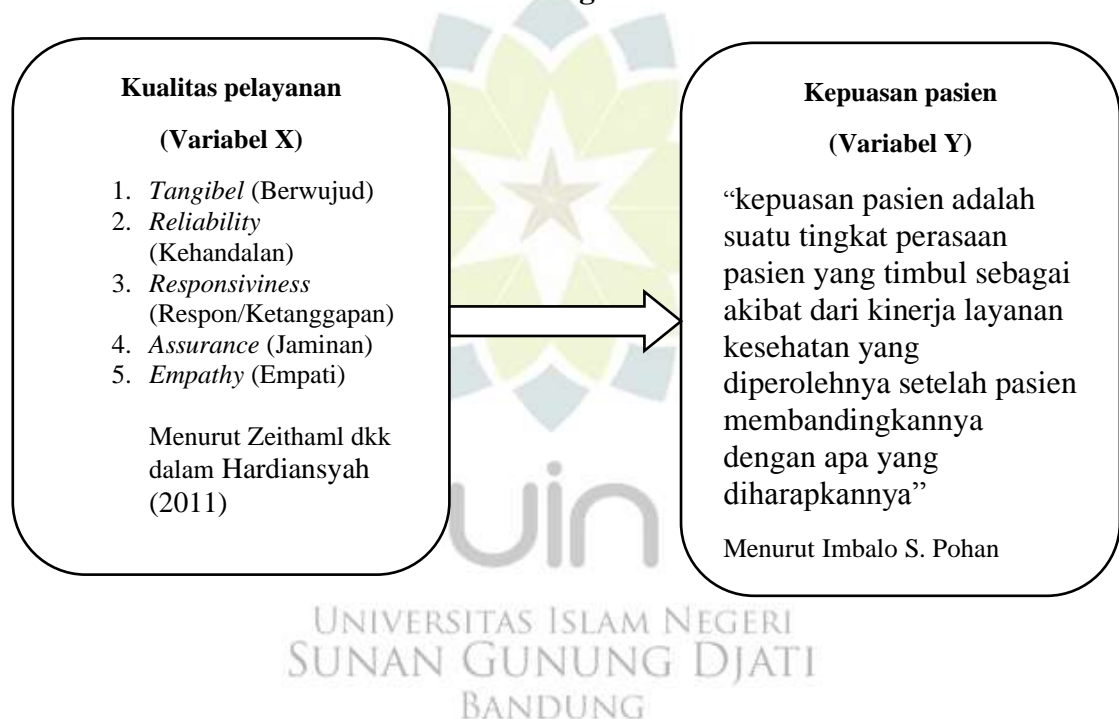
1. Akses layanan kesehatan
2. Mutu layanan kesehatan
3. Proses layanan kesehatan

4. Sistem layanan kesehatan

Berdasarkan pengertian dan dimensi-dimensi variabel yang telah diuraikan, maka alur kerangka pemikiran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dapat digambarkan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran



1.7 Hipotesis

Dalam penelitian perlu diberikan hipotesis, dimana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \rho = 0$, hipotesis nol : tidak terdapat pengaruh antara *Tangibel* (berwujud) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
 $H_a : \rho \neq 0$, hipotesis alternatif : terdapat pengaruh antara *Tangibel* (berwujud) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
2. $H_0 : \rho = 0$, hipotesis nol : tidak terdapat pengaruh antara *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
 $H_a : \rho \neq 0$, hipotesis alternatif : terdapat pengaruh antara *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
3. $H_0 : \rho = 0$, hipotesis nol : tidak terdapat pengaruh antara *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
 $H_a : \rho \neq 0$, hipotesis alternatif : terdapat pengaruh antara *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
4. $H_0 : \rho = 0$, hipotesis nol : tidak terdapat pengaruh antara *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
 $H_a : \rho \neq 0$, hipotesis alternatif : terdapat pengaruh antara *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi
5. $H_0 : \rho = 0$, hipotesis nol : tidak terdapat pengaruh antara *Empahty*(Empati) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi

Ha : $\rho \neq 0$, hipotesis alternatif : terdapat pengaruh antara *Empahty* (Empati) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupatem Sukabumi.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG