

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjalankan layanan kesehatan yang berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Dewasa ini, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan, dalam hal ini Puskesmas. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat maka puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayan yang dijual. Setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas maupun pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan penilaian baik dari pasien, juga membuat nyaman pasien dan berujung pada loyalitas pasien.

Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Kemungkinan masih banyak pasien yang berobat ke Puskesmas, terutama daerah-daerah yang masih mini sarana

kesehatan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pertama, biaya berobat di Puskesmas lebih murah, misalnya adanya Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Kedua, Lokasi Puskesmas yang dekat dengan masyarakat dan mudah dijangkau.

Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja Kecamatan atau sebagian Kecamatan di Kota Madya/Kabupaten (Notoatomodjo, 2007: 56). Pengertian Puskesmas menurut pedoman kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas puskesmas dan meningkatkan jumlah pasien adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Menurut Kotler (2012 : 36) kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan, maka kemungkinan mereka akan kembali lagi menggunakan jasa dari puskesmas tersebut dan merekomendasikan pada keluarga dan temannya.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Apabila harapan pasien lebih besar dari

kualitas pelayanan yang diterima maka pasien tidak puas. Demikian sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Kotler (2012 : 48) atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan itu. dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*). Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas pelayanan untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa.

Dalam kualitas pelayanan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susan Novitasi Khadija dan Ika Ayu Dianasari (2018). Mereka meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di RSUD Ibnu Gresik Kabupaten Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana juga mendukung tercapainya tujuan sebagai pelayanan kepada pengguna jasa. Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler 2012 : 21) misalnya ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir.

Fasilitas berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Surasdiman dkk (2019), dalam penelitian di Puskesmas Batu-

Batu Kabupaten Soppeng, mereka meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Semakin lengkap fasilitas yang didapatkan oleh seorang pasien maka membuat pasien puas terhadap apa yang didapatkan. Sebaliknya fasilitas yang kurang yang didapatkan seorang pasien akan membuat pasien merasakan kecewa terhadap fasilitas yang didapatkan karena tidak sesuai apa yang diharapkan.

Puskesmas Gayungan merupakan salah satu dari sekian banyak Puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang terletak di Jl. Gayungsari Barat No. 124 Surabaya. Puskesmas Gayungan berdiri sejak tahun 1975, dengan mempunyai visi yaitu "Terwujud kualitas pelayanan kesehatan puskesmas yang optimal di wilayah" dan misinya adalah "Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di UKM". Puskesmas Gayungan memiliki tipe Puskesmas non perawatan yang artinya hanya menyelenggarakan pelayanan Puskesmas seperti umumnya tanpa fasilitas pelayanan rawat inap pada pasien. Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Gayungan dibagi menjadi dua bagian yaitu pelayanan rawat jalan dan upaya kesehatan masyarakat.

Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, karena keberadaan Puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten. Disamping itu prosedurnya lebih mudah dari Rumah Sakit maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas

pelayanan sehingga dalam hal ini Puskesmas Gayungan dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisme dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana prasarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Gayungan Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan Puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya ?
2. Apakah fasilitas Puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas Puskesmas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas Puskesmas secara simultan terhadap kepuasan pasien di Gayungan Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang pemasaran jasa pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan masalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Secara Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan masukan bagi pihak Puskesmas dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

b. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat menerapkan atau mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi riil di lapangan.

c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara Universitas dan Puskesmas Gayungan kota Surabaya dan menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas Gayungan terhadap kepuasan pasien.