


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan dari seluruh umat manusia. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial sangat diperlukan sekali oleh masyarakat dalam menjalani kehidupan agar dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan suatu anugerah yang tidak ternilai harganya, jadi untuk meningkatkan kesehatan tersebut selain upaya yang dilakukan oleh diri sendiri dalam menjaga kesehatan adalah dibutuhkan juga adanya upaya yang menunjang pelayanan kesehatan diantaranya Rumah Sakit, Puskesmas, Balai Pengobatan dan instansi lainnya guna meningkatkan kesehatan masyarakat.



Puskesmas Singkarak merupakan sarana penyelenggara pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Semakin banyak jumlah ketersediaannya maka semakin memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan kesehatan. Kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Puskesmas tersebut dari waktu ke waktu terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan yang baik dan optimal.

Mengingat akan hal itu, Puskesmas Singkarak juga merupakan salah satu unsur terpenting dan terdepan serta ujung tombak pemberi pelayanan kepada masyarakat, maka terus dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan pencapaian kesehatan yang bermutu dan

berkualitas, merata dan terjangkau oleh masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah atau miskin.

Puskesmas Singkarak merupakan salah satu Puskesmas di wilayah Kabupaten Solok yang mempunyai wilayah 8 (delapan) Nagari dan 46 jorong, yang berlokasi di Jorong Kaluku Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok Sumatera Barat yang berdiri pada tahun 1956. Puskesmas Singkarak terus melakukan pembenahan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien agar dapat menjadi Puskesmas yang lebih berkualitas. Namun pada saat ini masih banyak sarana dan prasana yang masih belum terpenuhi dalam melayani pasien sehingga sangat berdampak sekali terhadap kepuasan pasien.

Mengoptimalkan kemampuan Puskesmas Singkarak dalam mengelola Program-program kegiatan untuk peningkatan peran Puskesmas tersebut sebagai salah satu pusat pengembangan, pembinaan, dan pelaksanaan Upaya Kesehatan agar Misi Pembangunan Kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan dicapai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Mutu pelayanan di Puskesmas Singkarak sangat dipengaruhi pada saat pemberian pelayanan kepada pasien, oleh karena itu kualitas seperti sarana fisik, tenaga kerja yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Kenyataan yang terjadi sampai saat ini adalah tingkat kesehatan masyarakat masih rendah khususnya masyarakat miskin, hal ini dapat

digambarkan bahwa salah satu penyebabnya adalah karena kurangnya tindakan pelayanan kesehatan sehingga akses dalam pelayanan pada umumnya masih rendah. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Singkarak perlu ditingkatkan lagi karena kebutuhan masyarakat akan kesehatan sangatlah penting.

Masalah utama yang terjadi saat ini, sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang tentunya banyak pesaingnya adalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok Sumatera Barat dituntut untuk selalu bisa menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Terciptanya kualitas layanan yang baik, tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien, sehingga kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa mamfaat, salah satunya adalah terjalannya hubungan yang harmonis antara karyawan dan pasien, serta memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu persetujuan dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi Puskesmas Singkarak atau penyelia layanan tersebut.

Dengan adanya masalah terhadap Puskesmas Singkarak yang apakah layanan jasanya bagi masyarakat atau pasien sudah sesuai dengan harapan atau belum, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas tersebut guna mengetahui kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengetahui

dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kualitas kepuasan pasien di Puskesmas Singkarak Kabupaten Solok.

Menurut Ziethml, Berry dan Pasurraman dimensi kualitas yang dimaksud adalah *tangible* (nyata), *emphaty* (empati), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (kepastian)¹.

Untuk dapat menentukan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, khususnya pasien Puskesmas Singkarak diperlukan kajian teori tentang kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas Singkarak di Solok. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Singkarak adalah sebagai berikut:

1. Promosi Kesehatan (menyebarkan informasi tentang kesehatan)
2. Kesehatan Ibu dan Anak
3. Balai Pengobatan Umum
4. Poli Gigi
5. Konsultasi Gizi
6. Immunisasi
7. Poli Mata
8. Poli Telinga
9. Konsultasi Kesehatan Remaja Lansia

Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap),

¹ Meutya Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016

assurance (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien. Permasalahan yang lain adalah seberapa besar pengaruh dimensi *service quality* yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Singkarak di Solok. Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberi mamfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok.

Dengan begitu, Puskesmas Singkarak diharapkan harus mampu untuk konsisten terhadap perannya, terutama pada kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Dari uraian latar belakang di atas, untuk dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Singkarak maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok.

Berdasarkan pengamatan peneliti memperoleh jumlah data pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Singkarak selama periode 2015-2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah pasien rawat Inap Puskesmas Singkarak

Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap
2015	13438 orang	889 orang
2016	21779 orang	812 orang
2017	20191 orang	1012 orang

Sumber: Puskesmas Singkarak, 2018

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Singkarak belum sesuai dengan harapan pasien.
2. Kualitas pelayanan oleh Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok berpengaruh terhadap keputusan pasien.
3. Keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan nyata belum maksimal dilakukan oleh Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok.
4. Tingkat kesehatan masyarakat masih rendah, terutama masyarakat miskin.
5. Akses pelayanan kesehatan masih rendah.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dalam penelitian ini akan dikaji lebih dalam tentang “Bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Singkarak Kabupaten Solok?”.

D. Batasan Masalah

1. Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok, dan penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2018.

2. Objek penelitian yang digunakan adalah pasien yang datang berobat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Singkarak.

E. Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih lanjut mengenai sejauhmana mutu/kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti sehubungan dengan pelayanan dan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Singkarak di Solok.
- b. Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menggunakan teori, khususnya teori dibidang profesional ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas Singkarak di Kabupaten Solok

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan bidang operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran umum secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi kedalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teoritis

Sesuai dengan judul yang tertera, bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijabarkan tentang hasil analisis data yang didapat dari objek penelitian (sampel) beserta penjelasan yang diperlukan.

BAB V Penutup

Berdasarkan penjelasan dari analisis data pada Bab IV di atas, akan dirumuskan kesimpulan yang merupakan pembuktian dari hipotesis yang ada pada Bab II. Disamping itu, juga akan diutarakan keterbatasan penelitian yang dilakukan, serta saran-saran yang diharapkan bisa berguna bagi instansi terkait.

