

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Puskesmas Seroja berdiri pada tanggal 1 Maret Tahun 1978. Berada di wilayah Kelurahan Harapan Jaya. Kecamatan Bekasi Utara. Jalan Delima Nomor 20-21 Wisma Seroja. Luas wilayah kerja Puskesmas Seroja sebesar 490.075 km². Gedung Puskesmas berlantai dua dengan luas lahan 879 m. sedangkan luas bangunan 800 m. Wilayah kerja Puskesmas Seroja merupakan wilayah dengan laju perkembangan yang cukup pesat karena letaknya yang berdekatan dengan Ibukota DKI Jakarta dan sentra perdagangan. Puskesmas Seroja memiliki tenaga dibidang kesehatan yaitu dokter BP Umum (4 orang), bidan (7 orang), sanitarian (1 orang), dokter gigi (3 orang), perawat (5 orang), asisten apoteker (3 orang), pelaksana Laboratorium (3 orang) dan pelaksana gizi (1 orang). Sedangkan untuk membantu

proses administratif, Puskesmas mempunyai tenaga di bidang Tata Usaha sebanyak (2 orang) di sub bidang umum (1 orang) di sub bidang kepegawaian dan (5 orang) di sub bidang keuangan. Dengan harapan, adanya tenaga medis di Puskesmas ini memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen baik maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk maka konsumen akan beranggapan perusahaan tersebut kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri, harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual (Tjiptono, 2014: 352). Ada lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Bukti fisik (*tangible*) merupakan suatu *service* bisa dilihat, bisa dicium, dan bisa diraba. Maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa kepada konsumen. pengukuran tingkat kepuasan pasien. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Puskesmas untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan

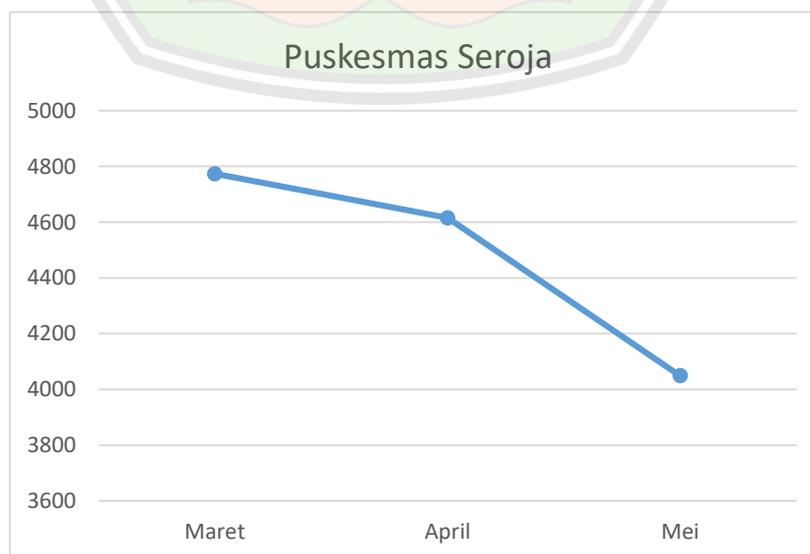
kemampuan Puskesmas yang dilakukan langsung oleh petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dalam melayani pasien.. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan Puskesmas yang dilakukan langsung oleh tenaga medis untuk memberikan perhatian kepada pasien secara individu. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “suprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Seroja yang berobat ke Puskesmas selama bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Mei 2021 dengan jumlah 13.437 pasien. Berikut Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien

Tabel 1. 1 Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021

No.	Bulan	Puskesmas Seroja
1	Maret	4.773
2	April	4.615
3	Mei	4.049
Total		13.437

Sumber: Puskesmas Seroja. (2021).



Gambar 1. 1 Grafik Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021
Sumber: Pengolahan Data. (2021).

Berdasarkan Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021 diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien Puskesmas Seroja sebanyak 13.437 pasien, mengalami penurunan selama 3 bulan dikarenakan berkurangnya pasien yang berkunjung. Pada bulan Maret 2021 kunjungan pasien Puskesmas Seroja sebanyak 4.773 pasien, mengalami penurunan pada bulan April 2021 menjadi 4.615 pasien, dan mengalami penurunan kembali pada bulan Mei 2021 menjadi 4.049 pasien. Penurunan kunjungan pada Puskesmas Seroja disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasannya poli dan kurangnya pengetahuan tim medis.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kepuasan pasien Puskesmas Seroja dan membuktikan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Seroja atau ketidakpuasan pasien pengaruh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dalam peningkatan layanan, manajemen, fasilitas, kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Seroja pada khususnya dari Puskesmas Kota Bekasi pada umumnya.

Metode pada penelitian ini menggunakan *service quality* untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita dapat mengetahui seberapa besar gap yang ada diantara persepsi pasien dan ekspektasi pasien terhadap suatu Puskesmas. Metode *service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pasien terhadap layanan yang akan diterima dengan harapan yang akan diterima.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEROJA KOTA BEKASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”** dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat

diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Puskesmas Seroja dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang didapat dari latar belakang diatas adalah:

1. Belum adanya analisis kualitas terhadap dipuskesmas.
2. Belum adanya penilaian terhadap kepuasan pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Tangible*?
2. Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Reliability*?
3. Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Responsiveness*?
4. Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Assurance*?
5. Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Emphaty*?
6. Bagaimanakah gambaran kualitas pelayanan kesehatan terhadap Puskesmas Seroja?

1.4 Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi meluasnya pembahasan yang akan penulis teliti dan penulis laporkan dalam skripsi ini maka penulis memberi batasan dalam masalah ini:

1. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Seroja yang berlokasi Jl. Dilema no. 21. RT 005/RW 005. Harapan Jaya, Kecamatan Bekasi Utara. Kota Bekasi. Jawa Barat 17124.

2. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan kuisioner yang telah disebar oleh responden yang telah berkunjung ke Puskesmas Seroja sebanyak 2 kali.
3. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual*.
4. Penelitian ini dibantu dengan menggunakan software SPSS.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Tangible*.
2. Untuk menganalisis besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Reliability*.
3. Untuk menganalisis besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Responsiveness*.
4. Untuk menganalisis besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Assurance*.
5. Untuk menganalisis besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi *Emphaty*.
6. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan dari Puskesmas Seroja.

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini selesai dilakukan penulis berharap ada manfaat yang dirasakan oleh semua pihak berupa pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan pasien yang datang akan mendapatkan pelayanan dan kepuasan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Seroja.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Seroja yang berlokasi Jl. Dilema no. 21. RT 005/RW 005. Harapan Jaya, Kecamatan Bekasi Utara. Kota Bekasi. Jawa Barat 17124.

1.7.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2021.

1.8 Metode Penelitian

1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dapat diberikan secara langsung, pos atau internet.

2. Metode Wawancara

Usman dan Akbar (2008: 55) Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama (primer).

3. Metode Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan pencatatan mengenai pelaksanaan penelitian.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku-buku bahan-bahan tertulis serta referensi-referensi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam lima bab yang berurutan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dan mendasari penelitian serta pemecahan yang akan dibahas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang sumber data penelitian metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisa data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar dengan metode *Servqual* dari dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisa data, serta saran-saran yang biasa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

