

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada mulanya, hanya kalangan dunia usaha yang benar-benar memahami arti pentingnya pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Mereka sadar bahwa kelangsungan hidup usaha sangat tergantung pada pelanggan. Hasil usaha akan meningkat hanya jika mereka dapat merebut hati para pelanggan agar membeli produk yang ditawarkan. Selain sebagai sumber penghasilan, pelanggan juga diyakini sebagai alat promosi yang paling efektif untuk menarik calon pelanggan baru. Jika ada satu orang pelanggan merasa puas terhadap sebuah kegiatan pelayanan, secara sukarela dia akan menceritakannya kepada orang lain. Sampai saat ini, kepuasan pelanggan masih sangat relevan dengan kegiatan bisnis di mana pun. Logika sederhananya, bila pelanggan suatu institusi bisnis puas, maka akan semakin membaik pula kehidupan bisnis dan kehidupan keuangan di dalam institusi bisnis tersebut. Hal ini juga berlaku pada dunia bisnis kesehatan, bila klien/pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya, maka akan semakin meningkat pula loyalitasnya untuk senantiasa menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut (Pratiwi A, 2009).

Dikalangan pemerintahan, kesadaran akan mutu pelayanan mulai berkembang sejak tahun 1980-an. Kesadaran ini dipicu oleh kenyataan bahwa kegiatan pelayanan bagi masyarakat ternyata memerlukan biaya yang sangat besar, bahkan terasa semakin hari semakin membengkak, tetapi belum pernah

dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan, Baik masyarakat yang dilayani, maupun pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sama-sama kecewa, karena kesejahteraan umum masih jauh dari harapan. Di mata masyarakat pelayanan oleh pemerintah seperti Puskesmas dirasakan berbelit-belit, semena-mena, kaku, mengada-ada, lama, pilih kasih, korupsi, kurang efisien, kurang demokratis, kurang terbuka, dan tidak bertanggungjawab Eko S, dan Sri S :2001; 3).

Pengaruh kemajuan ilmu teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah pelayanan dalam lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utamanya adalah pelayanan kesehatan pada masyarakat baik *kuratif* (pengobatan), maupun *preventif* (pencegahan). (Mauludin, 2001 :38). Kepuasan diartikan sebagai bentuk perasaan seseorang/evaluasi subjektif terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan/pengalaman (Supranto, 2001).

Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal diwilayah kerjanya. Jumlah petugas kesehatan (termasuk para medis) yang bekerja di Puskesmas, kebanyakan juga melakukan praktek swasta diwilayah kerja Puskesmas. Situasi ini merupakan persaingan terselubung karena mereka juga menjual jasa pelayanan kesehatan. Menghadapi persaingan internal seperti ini, Puskesmas mau tidak mau harus meningkatkan mutu pelayanan sejalan dengan penambahan pemberian insentif pada petugas. Penurunan mutu pelayanan sangat berdampak pada penurunan kunjungan secara dratis pada era tahun 2000-an sejalan dengan menurunnya kemampuan ekonomi masyarakat pedesaan akibat krisis ekonomi (Gde Muninjaya, 2004 : 130).

Puskesmas Gatak merupakan bagian dari pelayanan publik dibidang pelayanan jasa kesehatan.. Dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari, Puskesmas dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang bermutu, agar kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas bisa terwujud dan terpuaskan. Kualitas jasa dalam memberikan pelayanan kesehatan, merupakan bagian penting yang perlu mendapatkan perhatian dari penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti RS dan Puskesmas. Kualitas jasa yang akan diproduksi oleh Puskesmas maupun RS harus menjadi salah satu strategi pemasaran.

Program menjaga mutu sejak tahun 2007. telah disosialisasikan dan ditindaklanjuti dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat. Banyaknya keluhan di masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas baik lewat tulisan, maupun secara langsung pada pimpinan Puskesmas, menandakan program ini kurang optimal dilakukan .Program lanjutan tahun 2009 yaitu indeks kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Menpan, 2004 :5), Banyaknya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas perlu dikaji satu persatu, agar diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur di masing-masing unit pelayanan, sehingga intervensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit bisa dilakukan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **”Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Jasa Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Gatak di Kabupaten Sukoharjo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo?
4. Apakah faktor kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo?
5. Apakah faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis faktor *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo
2. Untuk menganalisis faktor kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo

3. Untuk menganalisis faktor keamanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo
4. Untuk menganalisis faktor kehandalan terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo
5. Untuk menganalisis faktor harga terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan perbaikan pelayanan agar kepuasan pelanggan jasa pelayanan khususnya rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo dapat terwujud/meningkat.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan bahan referensi apabila ada peneliti lain yang berminat untuk pengembangannya.

3. Bagi Penulis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang kepuasan pelanggan dibidang pelayanan kesehatan di Puskesmas.