

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi,

epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Haryanto (2009) menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk: (1) mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses pelayanan, (2) mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan (3) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut Nurfauazi (2013), kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Genting Tanah Kabupaten Kutai Kartanegara belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan yang masih kurang dan pegawai yang mempunyai tugas rangkap,

fasilitas kesehatan dan jenis obat-obatan kurang lengkap dan terkesan lambat, sehingga masyarakat merasa kurang puas.

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini dibuktikan oleh Prastiwi dan Ayubi (2008) yang menyimpulkan bahwa pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya kota Bekasi

Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Berdasarkan data dari Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo, jumlah pasien selama bulan Februari - April 2014 telah mengalami penurunan. Pada bulan Februari jumlah pasien yang berobat sebanyak 782 orang, bulan Maret sebanyak 511 orang, dan bulan April sebanyak 321 orang. Dari data tersebut antara bulan Februari – Maret 2014 terjadi penurunan sebanyak 20,9%, kemudian bulan Maret – April 2014 terjadi penurunan sebanyak 22,8%. Penurunan jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Nguter Sukoharjo merupakan indikasi adanya suatu permasalahan yang perlu mendapat perhatian. Penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut dimungkinkan kualitas pelayanan yang belum optimal. (Puskesmas Nguter, 2014).

Kualitas pelayanan pegawai puskesmas berdasarkan hasil observasi diketahui masih ada pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang. Di dukung hasil wawancara dengan lima pasien, 3 pasien menyatakan belum puas dan 2 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pegawai. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan kondisi kamar mandi kurang bersih. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan pegawai karena sikap dokter yang ramah, lingkungan bersih, dan obat yang diberikan dokter cepat menyembuhkan sakit pasien. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan pegawai, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan, sebagai berikut: apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden penelitian.
- b. Mengetahui hubungan bukti fisik (*tangible*) pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter.
- c. Mengetahui hubungan kehandalan (*reliability*) pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter.
- d. Mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter.
- e. Mengetahui hubungan jaminan (*assurance*) pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter.
- f. Mengetahui hubungan empati (*empathy*) pegawai dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, sehingga masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan memperoleh kepuasan.

2. Bagi Puskesmas Nguter

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai di Puskesmas Nguter tentang kualitas pelayanan dan minat ulang berobat pada pasien, sehingga pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang relevan dengan penelitian ini.