

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS TERAS BOYOLALI  
TAHUN 2010**



Skripsi Ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh

RETNO NURSINI

J 410 080 214

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya maupun letak geografis. Pimpinan Puskesmas harus bisa menjamin kualitas pelayanan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 1996).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik (Pohan, 2002).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pasien disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat bersaing dengan badan usaha pelayanan kesehatan sejenisnya. Kunci pokok untuk meningkatkan daya saing puskesmas dalam melayani kesehatan adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan pasien dengan tingkat kepuasan tinggi, yang akan berdampak kredibilitas masyarakat terhadap Puskesmas semakin besar (Wijono, 1999).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008).

Menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Teras Boyolali selaku

salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui mengenai pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Puskesmas Teras Boyolali dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Teras Boyolali perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada konsumen atau pasien.

Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Teras meliputi Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, KIA dan KB. Penunjang diagnostik meliputi laboratorium dan fisioterapi. Adapun visi Puskesmas Teras adalah mewujudkan Kecamatan Teras sehat dengan pelayanan prima. Misinya meliputi menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat beserta lingkungannya. Janji pelayanan Puskesmas Teras pada masyarakat meliputi memberikan pelayanan dengan ramah sesuai standar pelayanan, bekerja keras, tepat waktu dan melayani pasien dengan ikhlas.

Tim manajemen kendali mutu terdiri dari sebelas orang, mempunyai tugas untuk perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi atau penilaian kinerja program-program Puskesmas. Kendali mutu sudah dilaksanakan tetapi belum

berjalan dengan baik karena masih adanya kendala berupa rangkap tugas fungsional petugas Puskesmas, kurangnya komitmen petugas dan *stakeholder*, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Teras Boyolali. Sedangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten sangat mendukung efektivitas realisasi strategi layanan.

Puskesmas Teras sekarang ini sedang proses akreditasi. Akreditasi Rumah Sakit atau Puskesmas ditujukan untuk memberikan jaminan, kepuasan, perlindungan terhadap masyarakat dan memberikan pengakuan kepada Rumah Sakit atau Puskesmas yang telah menerapkan standar pelayanan kesehatan yang mencakup struktur, proses dan hasil. Dalam proses akreditasi, Puskesmas Teras berusaha untuk mengevaluasi program kerja dan melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Penelitian Rahmulyono (2008), menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman. Penelitian Ari (2003), menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali dan dimensi keyakinan merupakan variabel yang paling dominan.

Puskesmas Teras telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan–keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas.

Rata-rata kunjungan pasien di Puskesmas Teras Boyolali per hari sebanyak 100 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas Teras yang dilakukan pada 10 orang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas Puskesmas kurang efektif dan 50% pasien menyatakan keluhan mengenai fasilitas fisik kurang memadai. Penanganan keluhan selama ini dengan menggunakan kotak saran, via sms, via telephone atau langsung ke petugas puskesmas.

Kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Jasa pelayanan kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peranannya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasien. Survey kepuasan pasien sudah dilakukan oleh Puskesmas Teras Boyolali tetapi sampai sekarang belum pernah dilakukan analisis penilaian pasien tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan, agar dapat memberikan kepuasan yang optimal. Dari uraian latar belakang di atas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teras Boyolali”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.
- b. Mengetahui pengaruh dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.
- c. Mengetahui pengaruh dimensi keyakinan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali
- d. Mengetahui pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.
- e. Mengetahui pengaruh dimensi berwujud terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.
- f. Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Sebagai wacana yang memperkaya pengetahuan penulis sekaligus mempraktekkan teori–teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah.

2. Bagi Puskemas

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien.

3. Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan kepustakaan bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Fakultas Ilmu Kesehatan.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang diukur dari dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali tahun 2010.