

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan, apabila layanan diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan (Sugihartono,2009:14). Dengan begitu kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Tjiptono (2007:54) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang semakin baik yang tentunya akan berimbas pada minat beli konsumen. Menurut Mauludin (2010:67) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh

perbedaan antara kenyataan dan harapan atas langganan yang mereka terima. Menurut (Hamdani,2009:16) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Fasilitas disediakan dengan harapan dapat mempermudah pasien dan petugas medis untuk melakukan aktivitasnya, maka fasilitas perlu ditingkatkan setiap saat. Meningkatkan fasilitas secara terus menerus diharapkan sanggup mengestimasi berbagai gangguan teknik dilapangan yang dialami oleh pasien saat memperoleh layanan berkualitas (indrayani,2018:97). Oleh sebab itu puskesmas diharapkan mampu serta selallu berkomitmen dan konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas demi terpenuhinya kepuasan pasien pengguna jasa puskesmas.

Fasilitas menurut Tjiptono Fandy, (2014) adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan puskesmas. pada jumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan dimata pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja

sumber daya manusia yang handal sangat diharapkan oleh para pasien yang datang berobat.

Menurut Lupiyoadi (2013), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Menurut Kotler (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Tjiptono (2005), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut.

Masalah kualitas pelayanan yang terjadi di puskesmas weliman kabupaten malaka adalah kualitas pelayanan dipuskesmas Weliman masih

kurang memuaskan, karena terkadang beberapa petugas medis datang tidak tepat waktu, petugas puskesmas kurang membangun hubungan yang baik dengan pasien, petugas puskesmas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dan petugas kurang ramah dan terkadang beberapa petugas medis meninggalkan pekerjaan sebelum waktunya.

Masalah fasilitas kesehatan dipuskesmas weliman adalah Ruang tunggu yang disediakan kurang luas, kursi pasien serta kursi prioritas untuk ibu hamil dan lansia kurang sehingga banyak pasien yang berdiri pada saat menunggu antrian, dan kebersihan pada setiap ruangan tidak sesuai yang diharapkan

Masalah kepuasan pasien dipuskesmas weliman adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pasien belum sesuai dengan yang pasien harapkan atau kurang baik.

Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Kemungkinan masih banyak pasien yang berobat ke Puskesmas, terutama daerah-daerah yang masih mini sarana kesehatan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pertama, biaya berobat di Puskesmas lebih murah, misalnya adanya Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Kedua, Lokasi Puskesmas yang dekat dengan masyarakat dan mudah dijangkau.

Puskesmas Weliman merupakan Puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang terletak di Desa Laleten kabupaten Malaka. Puskesmas Weliman memiliki tipe Puskesmas pelayanan rawat inap yang terbatas yang artinya puskesmas hanya menyelenggarakan pelayanan Puskesmas rawat inap yang terbatas karena sarana dan prasarana, yang masih terbatas seperti masih bergabungnya antara poli MTBS, poli akut, poli dewasa dan poli lansia. Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Weliman dibagi menjadi tiga bagian yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan dan upaya kesehatan masyarakat.

Puskesmas Weliman merupakan puskesmas yang menjadi tumpuan semua masyarakat untuk berobat dipuskesmas baik melalui rawat jalan maupun rawat inap dan upaya pelayanan kesehatan. Dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan dari pihak puskesmas weliman kecamatan weliman belum mampu memberikan pelayanan yang optimal sehingga fenomena inilah yang banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat kecamatan weliman hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat kecamatan weliman bergantung kepada puskesmas weliman dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan dibidang administrasi.

Kemampuan Puskesmas weliman dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien selama dirawat dipuskemas baik dengan rawat jalan maupun rawat inap dapat diukur dari kepuasan pasien. Pada umumnya jika pasien merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan komplain kepada pihak puskesmas. komplain yang tidak ditangani

dan tidak direspon oleh puskesmas akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun jumlah kunjungan pasien dan pasien Rujukan pada puskesmas weliman dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Yang Berkunjung Dan yang Dirujuk Dalam 4 Tahun Terakhir DiPuskesmas Weliman (2019, 2020, 2021, 2022)

No	Tahun	Rawat Inap dan Rawat Jalan	Rujukan	Jumlah
1	2019	3, 632	117	3, 749
2	2020	2. 163	82	2, 245
3	2021	3, 582	102	3, 682
4	2022	3. 471	183	3. 654
Total				13.330

Sumber: Puskesmas Weliman 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas bahwa pada tahun 2009 pasien Rawat inap dan juga rawat jalan berjumlah 3,632, pada tahun 2020 pasien rawat inap dan rawat jalan berjumlah 2.163. maka dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap dan rawat jalan mengalami penurunan pada tahun 2009 hingga tahun 2020, dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 hingga 2022.

Tabel 1.2. Jumlah Fasilitas DiPuskesmas Weliman

No	Fasilitas	Jumlah
1	Tempat Tidur	13
2	Mobil Ambulance	2
3	WC	4
4	Gedung	3
TOTAL		23

Sumber: Puskesmas Weliman (2023)

Berdasarkan Pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019-2022 kunjungan pasien puskesmas weliman rawat inap dan rawat jalan berjumlah 9.219 orang, dan jumlah pasien Rujukan berjumlah 484 orang yang berobat dipuskesmas weliman kecamatan weliman. Dan dilihat pada tabel 1.2 fasilitas yang ada hanya 22 fasilitas. Dimana tingkat kebutuhan masyarakat kecamatan weliman dalam pengobatan tergolong banyak setiap tahun.

Dengan masih adanya hambatan pada puskesmas Weliman disebabkan ketidak puasan akan pelayanan dan fasilitas yang diberikan sehingga masih menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rika faiturohi dan Anug pramudyo (2020) “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Tempel 1 Tempel Sleman. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas 1 tempel sleman. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 92% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan Fasilitas, sedangkan sisanya 8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Penelitian terdahulu oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) tentang “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit umum kabupaten Aceh Barat Daya”. berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan kabupaten Aceh Barat Daya, dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah sakit umum Teuku peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah sakit Umum Teuku Kabupaten Aceh Barat Daya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Weliman Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka (Study Kasus Pada Pasien Puskesmas Weliman)**”.

1.2 MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Weliman Kabupaten Malaka.

1.3 PERSOALAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Weliman?
- 2) Apakah Fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Weliman?

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Weliman.
- b) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Weliman.

1.4.2 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat bagi beberapa pihak terkait sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Secara akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama untuk lembaga Universitas Kristen Artha Wacana khususnya Fakultas Ekonomi.

b. Manfaat praktis

Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan bagi Puskesmas Weliman Kecamatan Weliman, Kabupaten Malaka dalam memperhatikan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien