

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat saat ini mulai memasukan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka, salah satu diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari.

Tumbuh subur nya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, puskesmas, balai pengobatan dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

Puskesmas Seputih Surabaya membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter juga yang bertugas selalu ada di puskesmas kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapan pun tanpa bisa diprediksi.

Fasilitas tersebut di berikan Puskesmas Seputih Surabaya kepada masyarakat apa bila membutuhkan jasa Puskesmas Seputih Surabaya dengan segera. Sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, Puskesmas Seputih Surabaya akan siap melayaninya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Apa bila fasilitas yang di sediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatan nya Puskesmas Seputih Surabaya mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya Puskesmas melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnis nya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Puskesmas perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usaha nya.

Puskesmas Seputih Surabaya sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainya yang semakin hari semakin bertambah. Kotler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang di pertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberi kepuasan.

Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis, maka dari itu, Puskesmas Seputih Surabaya harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan puskesmas kesehatan lain nya dengan cara selalu berusaha

memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang baik dari pada pesaing nya. Produk dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dan cara pembelian pelanggan yang pada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut dikemudian hari (Maritianawati, 2009). Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidak puasan para pelanggan. Adanya kesesuaian antara harga dan produk atau jasa dapat membuat kepuasan bagi pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan. Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan yang baik, puskesmas Seputih Surabaya akan mampu mendapatkan probabilitas jangka panjang yang di peroleh dari kepuasan pasien.

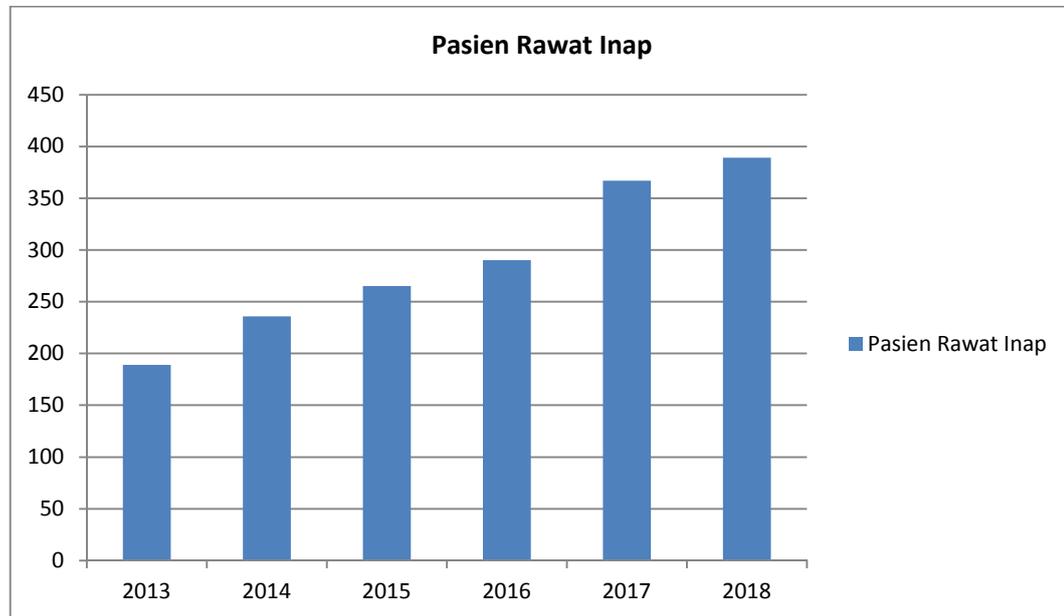
Berikut adalah data jumlah kunjungan pada Puskesmas Seputih Surabaya pada tahun 2013 sampai 2018.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien tahun 2013-2018

Tahun	Pasien rawat inap
2013	189
2014	236
2015	265
2016	290
2017	367
2018	389
jumlah	564

Sumber : Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya

Data jumlah pasien diatas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 1.1 Grafik pasien rawat inap tahun 2013– 2018

Keterangan: Biru : Pasien Rawat Inap

Dilihat dari grafik tersebut bahwa jumlah pasien Puskesmas Seputih Surabaya dari tahun 2013- 2018 rawat inap nya cenderung stabil setiap tahun. Hal tersebut berpengaruh kepada pendapatan Puskesmas Seputih Surabaya yang secara otomatis juga berfluktuatif mengikuti jumlah pasien yang datang. Selain itu pencapaian jumlah kunjungan pasien tersebut belum memenuhi harapan dari manajemen yang menetapkan target. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara nya adalah mempertahankan sebuah perusahaan jasa yaitu memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan

memenuhi harapan pelanggan. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya kemungkinan besar para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. pelanggan yang puas akan melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika pelanggan tidak puas dapat mengakibatkan pelanggan pindah ke lain.

Puskesmas Seputih Surabaya memiliki fasilitas yang diantaranya adalah: Rawat Jalan, Rawat Inap, Unit Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah dll. Serta fasilitas penunjang yaitu: Pusat Diagnostik Klinik, Laboratorium dan Farmasi.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIPUSKESMAS GAYA BARU KEC SEPUTIH SURABAYA LAMPUNG TENGAH”**

B. Rumusan Masalah

Jumlah pasien setiap tahun mengalami fluktuatif yang tidak menentu, hal ini mengacu pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas, harus mengevaluasi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka muncul pertanyaan penelitian:

1. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien?

5. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas gaya baru kec seputih surabaya lampung tengah.

2. Bagi pembaca

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian pemasaran. Terutama yang dihubungkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas gaya baru kec seputih surabaya lampung tengah.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menentukan arah penelitian dan dapat di prediksi tindakan apa yang dapat dilakukan, sehingga hambatan yang akan timbul dapat dikurangi. Adapun tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pasien.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan singkat mengenai pembahasan proposal skripsi penelitian ini, maka penulisnya dibagi dalam tiga bab pembahasan, yaitu:

BAB I. PENDAHULUAN

Diuraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN TEORITIK

Dibahas tentang tinjauan pustaka yakni landasan teori yang digunakan dalam mendukung penulisan proposal skripsi ini, kerangka piki, dan hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang jenis dan sumber data, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, serta ,metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan tentang Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya visi dan misi, tujuan, struktur organisasi Puskesmas Seputih Surabaya, serta hasil dan pembahasan.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini lima penulis akan menguraikan tentang simpulan dan saran.