

BAB I

PENDAHULUAN

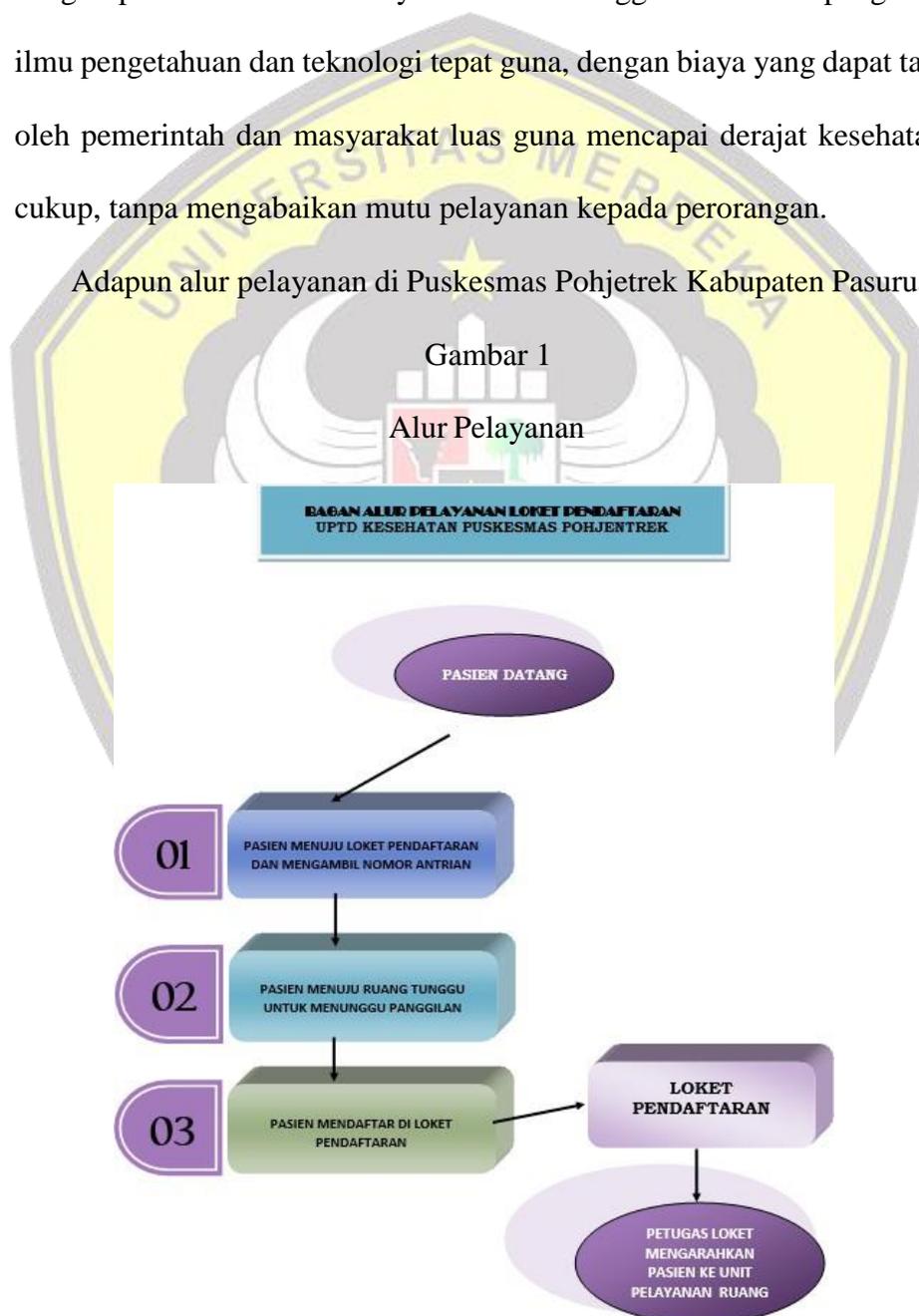
A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik pada dasarnya memang menyangkut secara luas tentang segala aspek di kehidupan. Dalam kehidupan bernegara ini, pemerintah memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk Kesehatan, Pendidikan, transportasi, utilitas dan lainnya. Sebagai makhluk sosial masyarakat umum berinteraksi secara langsung untuk memperoleh barang atau jasa yang mereka butuhkan. Masalah Kesehatan kini telah menjadi kebutuhan sangat penting bagi masyarakat. Tuntutan akan kualitas kesehatan semakin di pertimbangkan matang dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat.. Setelah melewati wabah penyakit Covid-19, masyarakat menjadi lebih teliti dan sensitif mengenai kesehatan. Pusat Kesehatan terdekat dan paling mudah di akses oleh masyarakat yaitu Puskesmas. Puskesmas merupakan lembaga Kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat secara gratis yang tersebar luas merata pada setiap kecamatan dan kelurahan.

Hal ini menuntut pihak penyedia jasa pelayanan Kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Tidak hanya dalam bentuk pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan dalam berinteraksi antar petugas dan pasien. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan

yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten maupun kota yang bertanggung jawab melaksanakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat tanggung oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang cukup, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Adapun alur pelayanan di Puskesmas Pohjetrek Kabupaten Pasuruan:



Puskesmas bersifat kompheresif dengan kegiatannya yang terdiri dari upaya *promotive, preventif, kuratif dan rehabilitative*. Pelayanan yang ada di Puskesmas, semakin hari terus mengalami peningkatan yang semakin kompleks. Baik dari sisi tenaga kerja, dan sumber daya yang di butuhkan.

Puskesmas Pohjentrek yang terletak di Kabupaten Pasuruan menyediakan berbagai macam sarana dan prasarana mulai dari poli umum, poli gigi dan mulut, poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan KB (Keluarga Berencana), laboratorium, ruang farmasi, ruang tindakan, poli MTBS (Masalah Terpadu Balita Sakit), poli gizi, imunisasi dan kista. Dengan Visi yang dimiliki yaitu “Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Menuju Masyarakat Sejahtera dan Maslahat” Jika dilihat dari sisi fasilitas, Puskesmas Pohjentrek ini bisa dibilang cukup lengkap dalam beberapa faskes pelayanan yang di sediakan. Tetapi hal tersebut tidak bisa menjamin kepuasan pasien.

Banyak persoalan yang dikeluhkan masyarakat yaitu pelayanan yang cukup lama, serta ada beberapa petugas yang kurang ramah. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Pohjentrek harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Disisi lain Puskesmas Pohjenrek memiliki misi yang berisikan ; meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di wilayah kecamatan Pohjentrek. Meningkatkan peran serta masyarakat dan lintor, dan meningkatkan profesionalitas manajeme puskesmas.

Kepuasan pasien akan tercukupi apabila yang dikehendaki mereka terpenuhi. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Pohjentrek kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi standar harapan konsumen. Namun dalam pengaplikasiannya banyak ditemukan berbagai macam masalah yang membuat pasien enggan untuk berkunjung ke Puskesmas. Kurangnya rasa simpati terhadap pasien dan ketidaksesuaian ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sudah dari lama banyak pasien yang mengeluh tentang pelayanan kesehatan yang dirasa amat sangat jauh dari harapan mereka. Keluhan banyak disampaikan melalui lisan dan bahkan melalui kotak saran. Tetapi sejauh ini tidak ada perbaikan yang serius dalam penyelenggaraannya. Padahal tujuan akhir dari adanya pelayanan puskesmas adalah bermuara kepada peningkatan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatann perlu mendapatkan perhatian utama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi yang mereka berikan kepada pasien. Yang mana selama kualitas pelayanan memenuhi harapan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan Puskesmas akan di butuhkan oleh masyarakat. Kesesuaian yang dimaksud yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan dan masyarakat menerima pelayanan baik sesuai dengan yang mereka harapkan

Kepuasan pasien dapat tercipta dengan melakukan pelayanan yang baik oleh tenaga medis yang ada di dalam suatu instalasi kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima oleh pasien kurang baik maka pasien tersebut akan mengajukan komplain kepada pihak yang bersangkutan. Apabila komplain tersebut tidak segera ditangani akan mengakibatkan turunnya kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan di puskesmas tersebut.

Wilkie dalam Yuniarti (235:2015) membagi kepuasan konsumen dalam lima elemen sebagai berikut: 1. *Expectations*, yaitu pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase prapembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. 2. *Performance*, yaitu selama mengonsumsi produk konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen. 3. *Comparison*, yaitu setelah mengonsumsi terdapat adanya harapan-harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya. 4. *Confirmation/Disconfirmation*, yaitu hasil konfirmasi tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yang berarti kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

5. *Discrepancy*, yaitu jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan

Pengaruh puas atau tidak puasnya perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima penting bagi suatu usaha. Kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar yang utama. Peningkatan kepuasan pasien yang berpotensi mengarah kepada pertumbuhan suatu perusahaan jangka Panjang atau pendek. Ketidakpuasan yang diterima oleh pasien membuat munculnya berbagai resiko seperti protes kepada Lembaga yang bersangkutan.. Ketidakpuasan pelanggan bisa membantu perusahaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen (Tjiptono dan Candra 55: 2012).

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan menurut Sinambela (2011:6). Standar kepuasan pasien tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono (2012). Dimensi pelayanan terdiri atas: 1. *Reabilitas* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. 2. *Responsivitas* keinginan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan layanan dengan tanggap. 3. *Jaminan (assurance)* yang mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. 4. Empati yang meliputi kemudahan dalam

menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, bersikap sabar dalam melayani pelanggan. 5. Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi Subagyo (2010:244).

Kompetensi merupakan karakteristik dasar dari individu yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan suatu bagian kepribadian yang mendalam dan melekat terhadap seseorang sebagai perilaku yang dapat diapresiasi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Dengan mengevaluasi kompetensi yang dimiliki seseorang, perusahaan akan dapat memprediksi kinerja orang tersebut. Karyawan yang ditempatkan pada bagian tugas tertentu yang sudah dinilai akan mengetahui kompetensi apa saja yang diperlukan dan cara yang harus ditempuh dalam mencapai standar kompetensi yang ada. Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik Sutrisno (2013: 202).

Kompetensi atau kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya Menurut Latunreng (2015: 28). Selanjutnya, kompetensi adalah suatu kemampuan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut menurut Wibowo (2012: 110). Wibowo juga mengemukakan lima dimensi kompetensi, yaitu: motif, sifat, konsep, pengetahuan dan keterampilan.

Pekerja yang baik harus selalu mengutamakan kepentingan dan kenyamanan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Terlebih dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas seharusnya bisa menjaga hubungan baik dengan pasien. Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra yang baik apabila hubungan antara petugas dan pasien mauppun masyarakat baik juga. Citra yang baik akan terbetuk apabila Puskesmas itu dapat menciptakan kepuasan bagi pasien

Permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Pohjentrek saat ini yaitu mengenai ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Penting bagi pihak puskesmas segera menangani permasalahan ini agar menarik kembali kepercayaan masyarakat untuk mendapatkan kepuasan seperti yang di inginkan. Berdasarkan kesimpulan di atas, perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan”

Penelitian terdahulu menurut Ajis, Nurul dan Hermawan 2019, yang menyatakan semakin baik pelayanan yang diberukan maka semakin meningkat kepuasan pasien. Dan menurut Fatmawati 2017, yang menyatakan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah mengenai:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek?

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengikuti dari pokok permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan secara umum dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek.
3. Mengetahui apakah kualitas kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjentrek.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan guna memantapkan program pelayanan yang lebih maksimal kepada para pasien agar mendapat pelayanan kesehatan yang lebih baik dan maksimal. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa dikaji pertimbangan tentang masalah yang akan di kaji

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan pengalaman, wawasan dan pengalaman mengenai teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di puskesmas

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membrikan informasi yang bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi kepada kepala UPT Kesehatan Puskesmas Pohjentrek Kabupaten Pasuruan

4. Bagi Pihak Lain

Dengan Penelitian ini harap memberi informasi dan wawasan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

