

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Minat dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat, hal ini disebabkan meningkatnya pembangunan disegala bidang sehingga membawa kemajuan bagi masyarakat. Kemajuan-kemajuan tersebut telah memacu masyarakat untuk memperoleh pelayanan umum termasuk pelayanan kesehatan yang berkualitas. Upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan tersebut telah banyak dilakukan baik untuk upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perorangan yang bertujuan agar masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas.

Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya balai pengobatan/ poliklinik swasta. Perubahan yang terjadi dilingkungan external dan internal Puskesmas menyebabkan Puskesmas harus mengubah paradigma bahwa bukan semata organisasi yang bersifat sosial (Soejitno dkk, 2013).

Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas di harapkan mampu memberi pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya (Azwar, 2013).

Berikut adalah data fasilitas kesehatan di Kabupaten Jepara tahun 2015.

Tabel/Table 1.1 Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Jepara, 2015

Kecamatan / Subdistrict	Rumah Sakit	Rumah Bersalin	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Klinik/Balai Kesehatan	Posyandu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1 Kedung	0	0	2	3	2	66
2 Pecangaan	1	0	1	1	4	70
3 Kalinyamatan	0	0	1	3	4	55
4 Welahan	0	0	2	3	3	76
5 Mayong	1	0	2	2	3	87
6 Nalumsari	0	0	1	2	7	71
7 Batealit	0	0	1	4	2	83
8 Tahunan	0	0	1	4	4	64
9 Jepara	3	1	1	1	4	104
10 Mlonggo	0	0	1	3	1	60
11 Pakis Aji	0	0	1	5	1	53
12 Bangsri	0	0	2	3	8	113
13 Kembang	0	0	1	5	1	69
14 Keling	1	0	2	2	3	73
15 Donorojo	0	0	1	1	0	54
16 Karimunjawa	0	0	1	2	0	19
Jepara	6	1	21	44	47	1,117

Sumber: Dinas Kesehatan, 2017.

Di Jepara telah mengalami perkembangan pelayanan kesehatan, di kecamatan Kedung sendiri telah memiliki 2 puskesmas dan 3 puskesmas pembantu. Untuk melayani masyarakat kedung tentunya perlu layanan terbaik, dimana masyarakat juga dapat mengakses 2 klinik atau balai kesehatan milik swasta yang berkompetisi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi petugas dengan pasien, empati, keramahan petugas

dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang di alami sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pasien.

Mutu pelayanan kesehatan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Menurut data (dinas kesehatan Jepara, 2017) menyatakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan meningkat cukup baik. Dengan peningkatan jumlah sarana-prasarana, tenaga kesehatan dan alat-alat kesehatan yang ada. Terbukti Lima Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) di Jepara, memperoleh status terakreditasi dari Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI. Dari penilaian yang dilakukan Komisi Akreditasi Kemenkes sepanjang tahun 2015. Puskesmas yang telah terakreditasi yaitu: Keling I terakreditasi madya. Empat lainnya terakreditasi dasar, yakni Puskesmas Bangsri I, Mlonggo, Tahunan, dan Welahan I. Jumlah lima Puskesmas yang memperoleh sertifikat akreditasi, termasuk yang terbanyak di Jawa Tengah. Umumnya hanya satu sampai dua Puskesmas per kabupaten yang bisa memperoleh status serupa. Baru ada delapan kabupaten yang memperoleh. Sedangkan di ekskaresidenan Pati, hanya Jepara yang mendapatkan prestasi ini. Akreditasi ini penting bagi Puskesmas dalam menjaga keberlangsungan dan peningkatan mutu pelayanan. Dari Puskesmas terakreditasi, masyarakat memperoleh manfaat berupa semakin baiknya pelayanan kesehatan dasar.

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu

menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Soejitno, 2013).

Dengan status terakreditasi, diharapkan kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan terutama dari puskesmas dapat meningkat. Kepuasan konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Bagaimanapun kepuasan dan kesetiaan pasien sebagai pengguna akhir pelayanan kesehatan adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya. Kepuasan konsumen merupakan reaksi perilaku sesudah pembelian. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang sifatnya terus menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi ucapak konsumen pada pihak luar/ lain tentang produksi yang dihasilkan (Azwar, 2013).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan Puskesmas. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi Puskesmas untuk (Azwar, 2013): Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya/ proses pelayanan, 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 menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan pelayanan puskesmas (Azwar, 2013).

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah

memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi memanfaatkan penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi (Azwar, 2013).

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas Kedung II mengalami penurunan dan berikut data kunjungan di Puskesmas Kedung II rentan tahun 2014-2016, yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien	Perubahan
1	2014	28,213	
2	2015	27,835	-1,33%
3	2016	27,194	-2,3%

Sumber: Data Puskesmas Kedung II, 2017.

Kunjungan Puskesmas Kedung II pada tahun 2017 juga mengalami fluktuasi dan berikut data kunjungan di Puskesmas Kedung II rentan tahun 2017, yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3. Jumlah Kunjungan Pasien 2017

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien	Perubahan
1	Januari	2,163	
2	Februari	2,151	-0,55%
3	Maret	2,365	9,94%
4	April	2,095	-11,41%
5	Mei	2,122	1,288%

Sumber: Data Puskesmas Kedung II, 2017.

Jika dilihat dari jumlah kunjungan pasien, terjadinya penurunan pasien tiap tahun walau hanya sedikit dikarenakan lamanya waktu tunggu atau antrian tiap pasien untuk mendapat perawatan. Sehingga masyarakat yang mampu secara

ekonomi banyak yang berobat ke klinik berbayar. Pelayanan di puskesmas telah digratiskan, baik untuk pasien pemegang kartu BPJS maupun kartu KIS. Bagi masyarakat kecamatan Kedung juga mendapat pelayanan gratis dengan menunjukkan KTP sebagai bukti kependudukan. Gratisnya pelayanan kesehatan hingga mendapat obat ini, digunakan masyarakat untuk berobat, sehingga tiap hari banyak yang antri untuk mendapat pelayanan, dan hal ini yang membuat pasien harus menunggu untuk mendaftar, cek kesehatan hingga menunggu untuk mendapatkan obat.

Sehubungan hal tersebut diatas, dan belum adanya yang melakukan penelitian yang sama di Puskesmas Kedung II kabupaten Jepara, maka peneliti ingin mengetahui tentang waktu tunggu merupakan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi terhadap waktu tunggu. Diskonfirmasi positif apabila waktu menunggu dipersepsikan lebih cepat oleh pelanggan dibanding ekspektasi waktu tunggu, sehingga pasien merasa puas, sebaliknya disebut diskonfirmasi negatif apabila waktu menunggu dipersepsikan lebih lama oleh pelanggan dibanding ekspektasi waktu tunggu, sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedung II kabupaten Jepara.

Penelitian Esraida Simanjuntak. (2016) yang berjudul Pengaruh waktu tunggu petugas pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD. dr. R. M. Djoelham binjai tahun 2015, menunjukkan terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan. Disarankan pada RSUD. DR. R .M. Djoelham Binjai agar tetap mempertahankan waktu tunggu yang cepat pelayanan

petugas di bagian pendaftaran rawat jalan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam penelitian Yeni Kristiani; Ani Sutriningsih, Vita Maryah Ardhiyani (2015), yang berjudul Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat RS Waluya Sawahan Malang, mengemukakan bahwa Ada hubungan antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di IGD Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

Dalam pelayanan, tidak hanya waktu tunggu yang singkat sebagai harapan pasien, tapi juga pelayanan terbaik bagi pasien, walau mereka tidak membayar. Akan tetapi pelayanan bagi masyarakat adalah kewajiban petugas puskesmas, karena sejatinya pegawai telah digaji pemerintah dari uang masyarakat. Dalam penelitian Silvester Kukuh (2012) yang berjudul Pengaruh variabel pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada Bank Negara Indonesia cabang jalan Margonda Raya) menyatakan terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan pasien Bank Negara Indonesia cabang Jalan Margonda Raya.

Sedangkan penelitian Sumampoum Triyono. (2006), yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado R. J. Pio, H.J, menunjukkan hasil bahwa keramahan layanan kepada konsumen memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Akan tetapi korelasi antara keramahan layanan dan kepuasan kerja berada pada kategori yang relatif rendah.

1.2. Batasan Penelitian

Untuk membatasi masalah agar tidak terlalu melebar, maka dalam penelitian ini batasan masalah adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif.
- 1.2.2. Variabel yang diteliti adalah waktu tunggu dan pelayanan prima serta kepuasan pasien.
- 1.2.3. Responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Kedung II Kabupaten Jepara.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Bagaimana pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara?
- 1.3.2. Bagaimana pengaruh layanan prima terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara?
- 1.3.3. Bagaimana pengaruh waktu tunggu pasien dan layanan prima secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara?

1.4. Tujuan Penelitian

Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggapan kepada

pasien atau memprioritas kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang telah di alami guna memperoleh hasil tersebut. Untuk itu tujuan penelitian ini adalah:

- 1.4.1. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.
- 1.4.2. Untuk menganalisis pengaruh layanan prima terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.
- 1.4.3. Untuk menganalisis pengaruh waktu tunggu pasien dan layanan prima secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedung II Jepara.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut “

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya dan merupakan suatu pengalaman yang sangat berharga dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam menambah wawasan pengetahuan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya sebagai rujukan.

1.5.2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai persepsi pasien tentang waktu tunggu dan layanan prima pasien Puskesmas Kedung II

1.6.Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mempergunakan sistematika penulisan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat tentang landasan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi, sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang disajikan secara sistematis dari gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah penelitian.