

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi adalah kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan. Organisasi dapat didefinisikan sebagai proses dan wadah di mana anggota organisasi dapat melakukan tugas pengorganisasian. Sebuah organisasi memiliki tujuan, yang ditunjukkan oleh sasaran yang harus dicapai, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, tujuan ini mempengaruhi kualitas organisasi.

Kualitas menurut Zeithaml, dan Berry (Penelitian Servqual, 1990) memberikan pernyataan bahwa Tingkat kualitas pelayanan public tidak hanya dapat dilihat dari proses pelayanan yang dilandaskan pada prosedur dan peraturan saja, akan tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Kepuasan pelanggan dinilai sangat penting untuk menentukan nasib penyedia layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha pemerintah baik pusat maupun

daerah di Sektor kesehatan. Kepuasan masyarakat erat kaitannya dengan mutu pelayanan.

Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Pada dasarnya sebagaimana yang tercantum pada undang – undang pasal 28 H ayat (1) UUD negara Republik Indonesia tahun 1945 yang isinya menegaskan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan layanan kesehatan”. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat.

Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Saat ini kesadaran masyarakat akan kesehatan semakin meningkat. Seiring dengan peningkatan kesadaran tersebut akan mengakibatkan tuntutan peningkatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan penerimaan pelayanan merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah Pasal 1 Ayat 1 Dan 2 mengatakan bahwa Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya disebut Indikator Mutu adalah tolak ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan kesehatan di praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Seperti pada Permenkes Nomor 30 Tahun 2022, Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas di sebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Rancaekek merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang berada di kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada

Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan. Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.

Berdasarkan peninjauan awal yang telah dilakukan, didapatkan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kecepatan pelayanan tidak optimal yang mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat. Contoh : Pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan seperti pelayanan surat menyurat dan pengambilan obat.
2. Keramahan petugas masih rendah, mengakibatkan komunikasi dengan pelanggan tidak berjalan dengan baik. Contoh : Masih ada petugas yang dalam memberikan pelayanan berwajah sinis.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya masalah pada pelayanan pada Puskesmas Rancaekek yang belum optimal karena masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat di Puskesmas Rancaekek yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang Puskesmas Rancaekek berikan belum maksimal. Masalah yang ditemukan berdasarkan pengamatan dilapangan, peneliti menemukan penyebab dari belum maksimalnya pelayanan pada Puskesmas Rancaekek adalah : Kelambatan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti pada masyarakat (pasien) yang meminta surat rujukan., Banyak pasien yang mengelukan bahwa petugas yang ada di puskesmas tersebut kurang ramah dan kurang sigap dalam melayani pasien.

Hal ini mendorong peneliti untuk meneliti masalah pada kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang dijadikan pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini adalah Kepuasan pasien belum optimal. Berpedoman pada *problem statement* tersebut, dapat di indentifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung ?
2. Hambatan yang dihadapi dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung ?
3. Usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengukur besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung.
2. Mengembangkan Data dan dan Informasi tentang hambatan-hambatan apa saja yang di hadapi oleh pada Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung
3. Menerapkan Data dan Informasi tentang usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada pada Puskesmas Rancaekek Kabupaten Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam aspek teoritis maupun aspek praktis terutama untuk kalangan akademisi.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan dapat memperluas wawasan dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dengan praktek yang diterapkan berdasarkan hasil data yang di peroleh, dan hasil pengamatan pada saat dilapangan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kepala Puskesmas Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi dalam pertimbangan selanjutnya untuk mencari jalan pemecahan terhadap persoalan yang dihadapi dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Secara khusus hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dan rekan-rekan mahasiswa agar digunakan sebagai bahan literatur bagi semua pihak yang memerlukan dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik.