

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang memiliki misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu, yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaannya.

Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah merupakan salah satu dari dua puskesmas induk yang ada di Kecamatan Kalirejo, dan masing-masing puskesmas induk memiliki puskesmas-puskesmas pembantu yang tersebar di kampung-kampung yang ada di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. Keberadaan Puskesmas Kalirejo sangat penting bagi masyarakat, selain menjadi pusat layanan kesehatan yang letaknya terdekat dengan lingkungan tempat tinggal penduduk, Puskesmas Kalirejo juga merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki tarif yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam visi pembangunan kesehatan oleh Puskesmas Kalirejo disebutkan bahwa gambaran masyarakat yang ingin dicapai ke depan adalah masyarakat yang memiliki

kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

Wilayah kerja Puskesmas Kalirejo terdiri dari 7 kampung, 34 dusun, 87 RT dan 6463 KK. Jumlah penyakit utama yang ada di wilayah Kerja Puskesmas Kalirejo mengalami peningkatan yang disebabkan oleh faktor lingkungan dan perilaku masyarakat serta budaya yang kurang menguntungkan.

Tabel 1. Penyakit Utama Pada Semua Golongan Umur di Wilayah Kerja Puskesmas Kaliejo Lampung Tengah.

Tahun	Jenis Penyakit
2007	ISPA (16,50%), penyakit pulpa dan jaringan periapikal (7,45%), gastritis (7,37%), penyakit lain pada saluran pernapasan bagian atas (7,02%), penyakit lain-lain (6,12%), penyakit kulit infeksi (3,92%), diare (3,57%), gingivitis dan penyakit periodental (3,56%), penyakit pada sistem otot dan jaringan (3,30%), penyakit kulit alergi (3,27%).
2008	ISPA (30,23%), gastritis (10,30%), penyakit pulpa dan jaringan periapikal (6,89%), Penyakit pada system otot dan jaringan (6,14%), penyakit tekanan darah tinggi (4,63%), penyakit lain pada saluran pernafasan bagian atas (4,56%), penyakit kulit alergi (4,21%), diare (3,84%), penyakit lain-lain (3,70%), gingivitis dan penyakit periodental (3,65%).

Sumber: Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah

Jumlah penyakit utama yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kalirejo yang dihitung dalam jumlah persentase mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir yaitu tahun 2007-2008. Pada tahun 2007 jumlah persentase penyakit utama di

wilayah kerja Puskesmas Kalirejo sebesar 58,78% dan pada tahun 2008 mengalami peningkatan menjadi sebesar 78,5%.

Seiring dengan adanya otonomi daerah, maka puskesmas dituntut untuk mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanannya yang akan dilaksanakan. Tetapi pembiayaannya tetap didukung oleh pemerintah. Sebagai organisasi pelayanan mandiri, kewenangan yang dimiliki puskesmas juga meliputi kewenangan merencanakan kegiatan sesuai masalah kesehatan di wilayahnya, serta kewenangan menentukan target kegiatan sesuai kondisi geografi puskesmas. Jumlah kegiatan pokok puskesmas diserahkan pada tiap puskesmas sesuai kebutuhan masyarakat dan kemampuan sumber daya yang dimiliki. Kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah terdiri dari kebijakan-kebijakan sebagai berikut:

1. Kebijakan Produk

Produk pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah terdiri dari:

1. Rawat Jalan Balai Pengobatan Umum
2. Rawat Jalan Balai Pengobatan Gigi
3. Rawat Inap
4. Unit Kesehatan Masyarakat (UKS)
5. Apotek
6. Laboratorium
7. Kesehatan TB Paru

8. Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)
9. Pelayanan Kesehatan Jiwa
10. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut
11. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
12. Kesehatan Lingkungan (Kesling)
13. Sp2Pt
14. P2L

Kebijakan pelayanan kesehatan Puskesmas Kalirejo sudah cukup memadai, dan semua kegiatan pelayanan kesehatan tersebut berjalan.

2. Kebijakan Tarif

Dalam pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan milik pemerintah seperti Puskesmas Kalirejo, retribusi atau tarif ditetapkan oleh pemerintah.

Tabel 2. Tarif Tiket masuk Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah.

Pasien	Tarif
Pasien umum	Rp. 3.500,-
Pasien dengan ASKES	Rp. 250,-
Pasien miskin	Gratis

Sumber: Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah, 2009

Tarif yang diterapkan di Puskesmas Kalirejo tersebut dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, bahkan untuk masyarakat miskin tidak dikenakan tarif masuk atau gratis, dengan syarat memiliki kartu JAMKESMAS.

3. Kebijakan Promosi

Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah memiliki program promosi kesehatan (promkes) dalam mensosialisasikan kegiatan pelayanan kesehatan yang akan dan telah dilaksanakan di lingkungan internal atau eksternal puskesmas. Berbagai program dirancang untuk mempromosikan dan mensosialisasikan kesehatan di lingkungan masyarakat. Kegiatan promosi kesehatan Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah terdiri dari:

1. Kalirejo cup
2. Sosialisasi program kepada masyarakat melalui penyuluhan di desa-desa dan posyandu
3. Balai pengobatan keliling dari desa ke desa yang ada di Kecamatan Kalirejo

Selain itu pengenalan program dan sosialisasi kesehatan juga dilakukan melalui pemasangan reklame, spanduk, pamflet maupun leflet. Tujuan promosi kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalirejo ialah agar masyarakat mengetahui pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah dan juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan.

Tabel 3. Frekuensi Penyuluhan Kesehatan Sasaran Kelompok Berdasarkan Lokasi di Puskesmas Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2006-2008.

No	Nama Institusi	Frekuensi (kali)		
		2006	2007	2008
1	Puskesmas	53	76	48
2	Desa / Kampung	428	426	583
3	Kecamatan	12	24	13
4	Sekolah	29	35	45
Total		522	561	689

Sumber : Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan frekuensi penyuluhan diberbagai lokasi untuk periode tahun 2006-2008.

4. Kebijakan Saluran Distribusi

Saluran distribusi merupakan lembaga-lembaga yang terkait dalam penyaluran barang atau jasa dari penjual ke konsumen. Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah menyalurkan jasa kesehatannya secara langsung kepada pasien, sebagai upaya untuk mempermudah pelayanan di Puskesmas tersebut.

5. Kebijakan Sumber Daya Manusia

Tenaga medis dan karyawan yang ada di Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah dapat memberikan pelayanan secara penuh kepada pasien yang berkunjung antarlain melalui peningkatan kemampuan dan pengetahuan para tenaga medis. Hal ini bertujuan untuk dapat memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan pasien dan memberikan kepuasan bagi pasien. Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Kalirejo pada tahun 2008 seluruhnya 25 orang dengan status yang beragam. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah.

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	1
2	Dokter Gigi	1
3	Sarjana Kesehatan Masyarakat	0
4	Gizi	1
5	Farmasi	0
6	Kesehatan Lingkungan	0
7	Analisis Kesehatan	1
8	Perawat Gigi	1
9	Perawat (SPK & Akper)	12
10	Bidan PKM & Bidan Desa	8
	Total	25

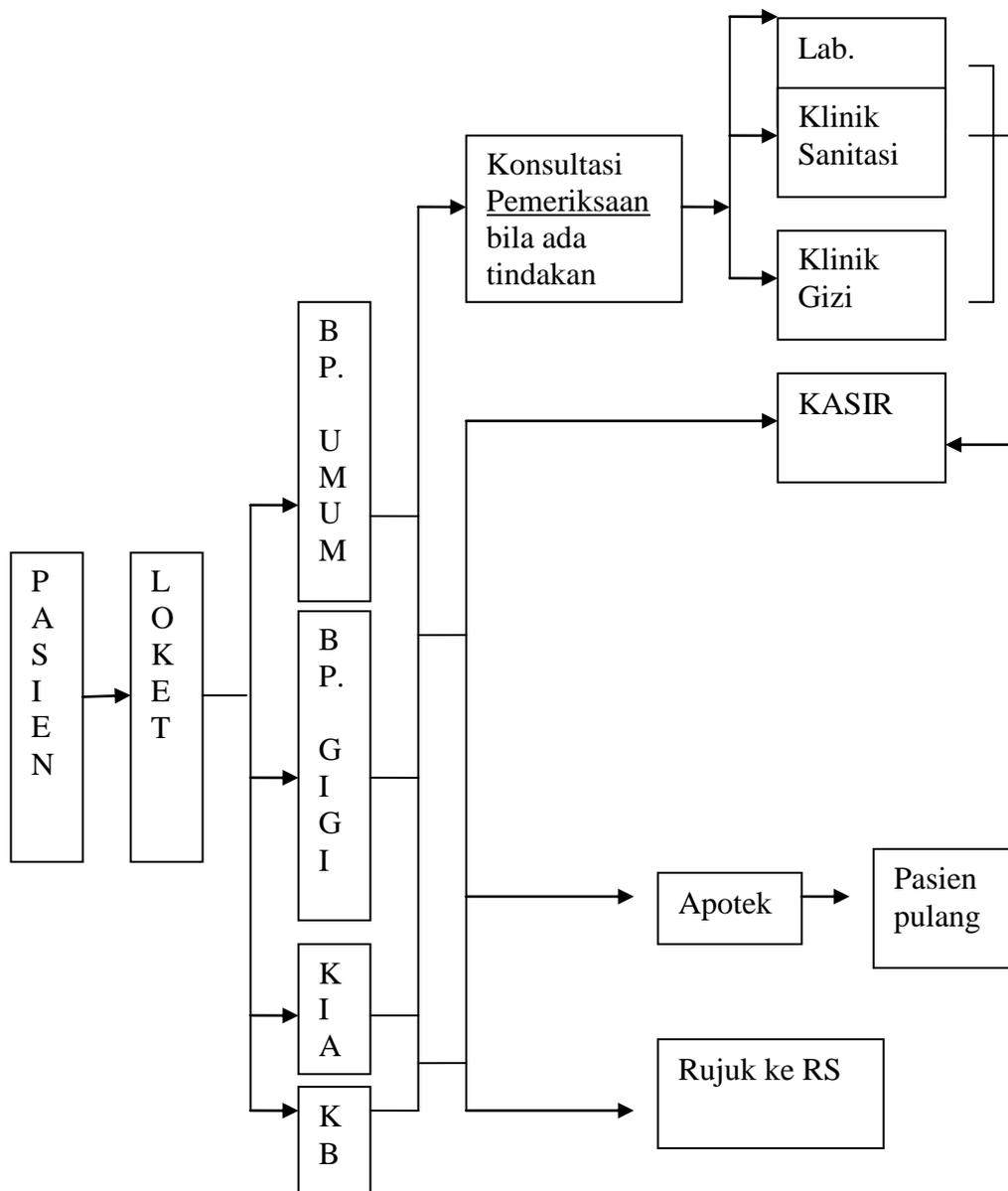
Sumber: Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah

Puskesmas Kalirejo memiliki jumlah tenaga medis dan nonmedis yang mencukupi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Mulai dari dokter, perawat, bidan, analis, perawat gigi, dan juga tenaga nonmedis yang ada. Dengan jumlah sumber daya manusia yang cukup maka tenaga medis dan nonmedis yang ada dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang berkunjung.

6. Kebijakan Wujud Fisik

Wujud fisik adalah bentuk pelayanan yang bersifat nyata seperti bangunan, sarana dan fasilitas yang mendukung lainnya. Wujud fisik yang dimiliki Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah adalah berupa satu kantor yang letaknya di Jl. Kesehatan Kampung Kalirejo Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. Dengan fasilitas pendukung seperti: fasilitas telekomunikasi, komputer, tempat parkir, ruang tunggu, ruang rawat inap, laboratorium, dan juga apotek.

7. Kebijakan Proses



Gambar 1. Alur Proses Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah.

Proses pelayanan sangat mudah sehingga tidak menyulitkan pasien. Pasien datang menuju loket kemudian menuju balai pengobatan umum, gigi, KIA, atau KB sesuai dengan keluhan dan kebutuhan pasien. Lalu dilakukan pemeriksaan oleh

tenaga medis yang ada. Setelah itu pasien dapat menuju laboratotium, klinik gizi, atau dapat juga dirujuk ke rumah sakit jika diperlukan.

Dari kebijakan-kebijakan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kalirejo tersebut, terlihat jika proses Pelayanan Kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Kalirejo cukup baik. Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah telah melakukan kegiatan dan kebijakan-kebijakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Namun terlihat pada tabel jumlah kunjungan pasien Puskesmas Kalirejo pada tahun 2009 terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pasien.

Tabel 5. Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Kalirejo Tahun 2009.

Bulan	Askes	Kader	Jps	Uks	Umum	Total	Perubahan %
Januari	133	152	95	14	690	984	-
Februari	124	80	165	17	906	1292	31,30%
Maret	146	67	102	9	791	1115	-13,69%
April	128	75	127	11	906	1247	11,83%
Mei	93	66	124	8	1010	1301	4,33%
Juni	135	73	129	6	1006	1349	3,68%
Juli	123	60	138	8	888	1217	-9,78%
Agustus	166	107	194	19	1131	1617	32,86%
September	120	63	112	4	873	1172	-27,52%
Jumlah	1168	743	1186	96	8297	11294	

Sumber: Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah

Dari Tabel 5 terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Kalirejo mengalami fluktuasi, yaitu terjadi peningkatan dan penurunan jumlah pasien.

Padahal pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa di wilayah kerja Puskesmas Kalirejo terjadi peningkatan jumlah penyakit utama yang banyak diderita oleh masyarakat.

Lalu apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien sehingga memberikan kepuasan optimal pada pasien.

Menurut Philip Kotler (2005 : 70)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

Kualitas layanan pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan pelanggan.

Ada beberapa dimensi kualitas yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). (Philip Kotler.2005).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan pada Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah".

1.2 Permasalahan

Puskesmas Kalirejo berperan penting dalam upaya mewujudkan kesehatan yang adil dan merata bagi masyarakat. Untuk mewujudkannya Puskesmas Kalirejo telah memiliki kebijakan-kebijakan proses layanan yang baik. Namun seperti terlihat pada tabel 5. terjadi fluktuasi jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kalirejo. Padahal tingkat penyakit umum yang diderita masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kalirejo mengalami peningkatan

Berdasarkan latar belakang yang ada maka permasalahan yang akan di bahas adalah "Apa Ada Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan pada Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah?".

1.3 Tujuan Penelitian

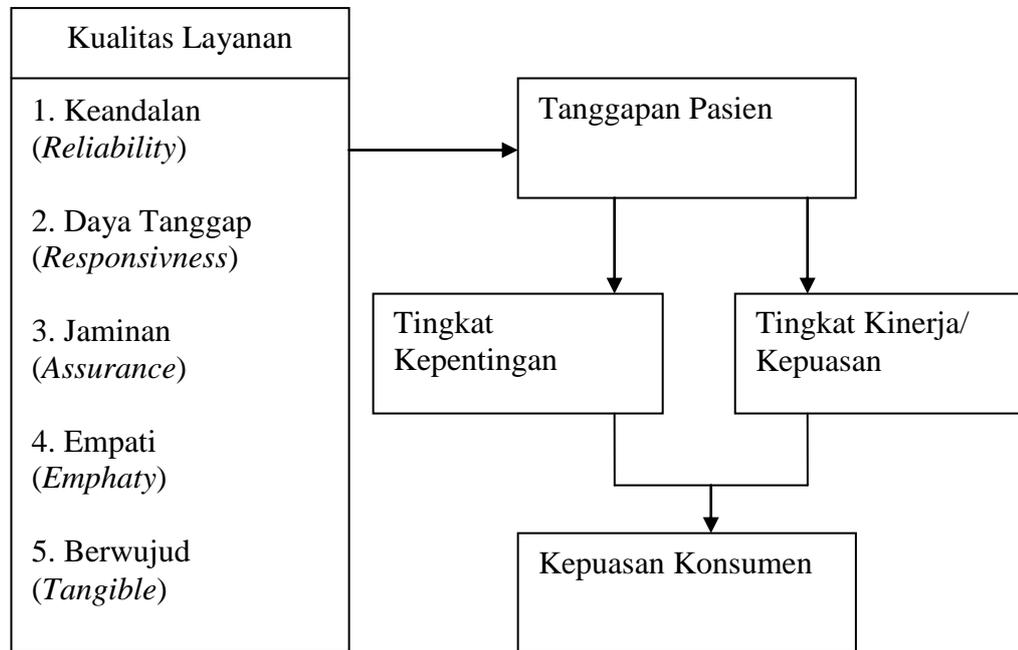
Berdasarkan rumusan permasalahan, maka penulis menetapkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi kajian ilmu pemasaran khususnya dan ilmu sosial lain pada umumnya.
2. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
3. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien di Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.
4. Dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berminat melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar.2 Kerangka Pemikiran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat diketahui melalui evaluasi kinerjanya secara menyeluruh. Penilaian kinerja pada perusahaan jasa sangat erat hubungannya dengan penilaian kualitas layanan yang di dalamnya ada beberapa dimensi kualitas layanan berupa: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Setelah konsumen menggunakan jasa tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja jasa sebelum mereka menggunakannya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami

emosi yang positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional ini bertindak sebagai masukan atau input dalam persepsi kepuasan/ketidakpuasan menyeluruh mereka.