

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pelanggan/pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung merupakan Puskesmas yang telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas yang diterbitkan oleh Departemen Kesehatan RI. Standar pelayanan ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan merupakan standar yang komprehensif bagi pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung. Penerapan SPM dimaksudkan untuk meningkatkan mutu produk/jasa layanan sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

SPM Puskesmas merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara nasional. Adapun manfaat untuk menerapkan SPM Puskesmas agar puskesmas memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi lebih besar (dari Puskesmas menjadi Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengubah *image* buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik.

Implementasi SPM Puskesmas menjadikan pelayanan menjadi lebih baik, semua kegiatan dilakukan secara prosedural, terdokumentasi dan secara rutin sehingga dapat dilakukan analisis terhadap kegiatan yang telah dilakukan. Meskipun demikian, dengan menerapkan SPM Puskesmas, kebutuhan konsumen akan pelayanan yang diberikan puskesmas akan sesuai harapan/ keinginan pasien. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-11) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien puskesmas, dalam hal ini pasien/pengguna Puskesmas di Bandar Lampung. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah “Apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien?. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) membuktikan ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, berdasarkan dimensi *reliability*(keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung; (b) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung. Permasalahan yang lain adalah seberapa besar pengaruh dimensi *service quality* yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) di Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung sesuai dengan harapan pasiennya?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

3. Adakah unsur dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung yang paling memuaskan pasien?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Simpur Kota Bandar Lampung selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum.
2. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles* (dimensi kualitas) terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menganalisis unsur dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan pembelajaran Sosiologi Kesehatan, khususnya di bidang layanan kesehatan ke dalam dunia praktek yang sebenarnya serta untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas Simpur di Kota Bandar Lampung

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian Ilmu Sosiologi, terutama yang berkaitan di bidang layanan umumnya atau tentang kualitas pelayanan.