

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi setiap warga Negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya sesuai UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang di kemudian direalisasi melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Dalam mendirikan suatu perusahaan, setiap orang pasti selalu memikirkan cara- cara apa yang akan dilakukan untuk memuaskan para pelanggan demi meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaannya. Salah satunya adalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan secara maksimal.

Pemberian pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis dan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perusahaan dan reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang akan diperolehakan meningkat. et.al. dalam Kotler, (2013:31) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/
keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu

keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki parastaf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien/pelanggan di Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien/pelanggan tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dapat dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal Pelayanan Puskesmas yang kurang tanggap dan lambat, dikeluhkan sejumlah warga yang pernah menggunakan jasa Puskesmas di Kota Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur terutama yang menggunakan BPJS. Pelayanan Puskesmas dinilai lambat oleh beberapa yang pernah memakai jasa puskesmas dalam melayani kesehatan masyarakat. Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur mengaku kelambatan layanan kesehatan di masyarakat, Menurutnya, era baru saat ini harus merubah citra kepada masyarakat, agar Puskesmas kedepannya bias menjadi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik dan tidak lambat. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa

Tenggara Timur. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) membuktikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur; (b) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur.

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien/ pelanggan. Dari uraian latar belakang di atas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Dipuskesmas Kota Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5)

secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur ?

2. Bagaimana signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur ?
3. Manakah diantara dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), dayatanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur ?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien puskesmas Ruteng Manggrai Nusa Tenggara Timur.
- c. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ruteng Manggarai Nusa Tenggara Timur.

2. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai isaran untuk menaplikasikan teori yang telah diperoleh serta memberikan pengalaman dan pengembangan wawasan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi perusahaan

Sebagai Dapat member masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan konsumen.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi skripsi bagi Universitas dalam ilmu manajemen pemasaran, mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS.

