

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat di idam-idamkan oleh banyak pihak di Indonesia bahkan didunia. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah *image* baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan konsumen. Seperti contoh dapat ditemui gedung puskesmas yang kurang lebar dan kurang bersih, pelayanan yang terlalu berbelit, waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama, tidak cekatan dan wajah yang cemberut. Faktor-faktor tersebut akan mengurangi bahkan bisa meniadakan kepuasan

konsumen. Kenyataan ini harus menjadi perhatian puskesmas agar dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kondisi persaingan yang tinggi, semua perusahaan jasa termasuk puskesmas harus berpacu untuk memperluas pasar sehingga memiliki lebih banyak konsumen, sebagai konsumen masyarakat semakin menyadari arti pentingnya kualitas, apalagi kondisi sosial ekonomi masyarakat yang membaik menuntut mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Penilaian kualitas pelayanan yang baik dapat dibentuk dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2002) *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau keberwujudan (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun adalah satu diantara puskesmas yang ada di kabupaten Madiun. Puskesmas Mejayan telah melakukan usaha-

usaha guna mencapai kualitas pelayanan yang baik, namun semua usaha itu belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan konsumen. Karena kenyataannya, konsumen belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan Konsumen. Kepuasan yang dirasakan konsumen tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Karena kepuasan Konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1996).

Peneliti tertarik mereplikasi penelitian Nyoman, Yuliarni dan Putu Riyasa (2007) dengan perbedaan pada responden yang diteliti dengan tujuan untuk mengeneralisasi hasil faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, dan dari uraian sebelumnya dapat disimpulkan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas baik, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun."

B. Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?
6. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.
2. Mengetahui apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.
3. Mengetahui apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.
4. Mengetahui apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.

5. Mengetahui apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.
6. Mengetahui apakah kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen puskesmas Mejayan kabupaten Madiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi puskesmas mejayan kabupaten Madiun untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan (peneliti, pengajar) terutama dalam teori kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Guna memperoleh pemahaman secara keseluruhan mengenai deskripsi dalam penelitian ini maka peneliti membuat sebuah sistematika penulisan, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Dalam bab dua peneliti membahas tentang telaah teori, kerangka pemikiran teoritis, hipotesis.

Bab III Metoda Penelitian

Bab tiga mendeskripsikan tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Hasil Penelitian dan pembahasan berisi penyajian data, analisis data, pegujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup

Berisi tentang simpulan, saran dan bagian akhir yang terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.