

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya mewujudkan masyarakat sehat, adalah meningkatkan kualitas layanan kesehatan oleh tenaga kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat 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. Tujuan dari pembangunan lembaga kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Melalui terciptanya kehidupan yang sehat ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dengan perilaku hidup sehat. Serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas.

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan pertama pada masyarakat, saat ini dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Tuntutan pelayanan kesehatan ini merupakan hal mutlak yang harus dilakukan agar tercipta *image* baik dari Puskesmas sebagai pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota

Madiun dari waktu ke waktu semakin meningkat kualitasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Misalnya, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan nutrisi dan gizi, laboratorium, dan yang membedakan Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun dengan puskesmas yang lain adalah memiliki kelengkapan pelayanan kesehatan penyakit kulit dan kelamin (VCT) (Data dari Puskesmas Oro-Oro Ombo). Faktor-faktor tersebut yang akan mempengaruhi Kepuasan pelanggan dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang dikehendaki pasien, maka pasien akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Rasa senang dan puas dari pasien merupakan harapan dan keinginan pasien yang dipenuhi oleh penyedia jasa. Loyalitas pasien merupakan variabel yang terbentuk dari kepuasan pelanggan. Jika hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pasien adalah positif, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan, maka loyalitas pelanggan semakin meningkat (Sawitri; dkk 2013). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42).

Upaya perbaikan kualitas pelayanan akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis menurut hasil riset Wharton Business School, upaya perbaikan ini akan menjadikan pelanggan semakin loyal kepada

perusahaan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2001). Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Dengan demikian, kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun merupakan satu diantara puskesmas yang ada di Kota Madiun. Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun telah melakukan usaha-usaha guna mencapai kualitas pelayanan yang baik, namun semua usaha itu belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pelanggan. Karena kenyataannya, konsumen belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, Puskesmas tidak hanya dituntut memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Menurut Parasuraman *etal*, 1998 (Lupiyoadi, 2001:148), penilaian kualitas pelayanan yang baik dapat dibentuk dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu keberwujudan atau bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketanggapan (*responsiveness*) merupakan respon atau kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan, kepastian atau jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan atas

pengetahuan, perhatian dalam memberikan pelayanan, ketulusan (*empathy*) merupakan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara individual. Dengan dimensi-dimensi tersebut maka kualitas pelayanan dapat dinilai, dan pelanggan juga dapat mempertimbangkan untuk memilih puskesmas Oro-Oro Ombo sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Akbar dan Parves (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* memiliki dampak positif bagi kepuasan pelanggan. Menurut Aryani dan Rosinta (2010) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Haryono (2010) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Sawitri; dkk (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Tegal Sari *Accommodation*. Sedangkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dilakukan oleh Sawitri; dkk (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tegal Sari *Accommodation*. Menurut penelitian Wendha; dkk (2013) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh

signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut penelitian Gunawan dan Djati (2011), kualitas layanan yang terdiri dari tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien. Sedangkan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien yang dilakukan oleh Akbar dan Parves (2009) menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan membawa dampak positif bagi loyalitas pelanggan. Menurut penelitian Aryani dan Rosinta (2010) variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap variabel loyalitas. Menurut penelitian Sawitri; dkk (2013), kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Menurut penelitian Wendha; dkk (2013), terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini mereplika peneltian terdahulu dari Aryani dan Rosinta (2010), mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, Huda dan Wahyuni (2012), mengenai analisis pengaruh kualitas layanan internet banking dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah, Sawitri; dkk (2013), Wendha; dkk (2013), mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu peneliti juga mereplika penelitian yang dilakukan Gunawan dan Djati (2011), mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas. Penelitian ini memiliki persamaan dan

perbedaan dari penelitian sebelumnya sebagai replikasi untuk penyusunan penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah melakukan pengujian dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediator. Perbedaannya adalah objek dan populasi penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dinas Kesehatan Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun dengan Kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Pemediator.**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo melalui kepuasan pelanggan sebagai pemediator?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
2. Menguji pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien
3. Menguji pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien
4. Menguji pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo melalui kepuasan pelanggan sebagai pemediasi

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti loyalitas nasabah, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi mengenai loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta kepuasan pasien sebagai mediasi pada populasi perbankan.

2. Bagi Dinas Kesehatan Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun

Bagi Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bahan untuk meningkatkan kelayakan pasien melalui perbaikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien melalui kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan tata urutan pengujian penelitian yang dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan penelitian. Adapun sistematika penulisan ini sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai Pendahuluan berisi: Latar Belakang Masalah yang menjadi dasar pemikiran penelitian ini, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menguraikan mengenai: Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis serta Kerangka Konseptual atau Model Penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang dipakai untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian, berisi: Desain Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel. Variabel Penelitian, dan Definisi Operasional Variabel, Lokasi dan Waktu Penelitian, Data dan Prosedur Pengumpulan Data, Teknik Analisis.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang data penelitian dan hasil penelitian

Bab V : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran