

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara (Permenkes No. 43 tahun 2016:7).

Dewasa ini, masyarakat semakin selektif dalam menentukan pilihannya, termasuk dalam memilih tempat untuk pemeriksaan kesehatan dan pengobatan, hal ini mengharuskan Puskesmas selaku salah satu penyedia layanan jasa kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Dalam data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, penduduk Indonesia yang tamat SMA/ sederajat meningkat dari 34,27 persen menjadi 36,00 persen pada tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan di Indonesia semakin meningkat. Semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan makin meningkat pula, untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, maka penyedia layanan jasa kesehatan, Puskesmas khususnya harus berupaya untuk dapat memberikan layanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. (Kotler, dan Keller 2009:177). Perasaan pelanggan yang muncul ini selanjutnya akan memberikan pengaruh apakah pelanggan akan membeli atau menggunakan kembali produk/jasa tersebut, dan membicarakan hal yang baik atau tidak baik tentang produk/jasa tersebut kepada orang lain. Pada puskesmas, pasien akan mengulangi kunjungan bila mereka merasa senang dan puas, sebaliknya pasien akan kecewa dan tidak senang apabila merasa tidak puas.

Sebagai salah satu lembaga kesehatan, Puskesmas berperan dalam menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat. Kepercayaan ini secara tidak langsung diberikan oleh masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas, maka dari itu Puskesmas dituntut untuk berusaha lebih keras dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasiennya.

Kualitas pelayanan sangat penting pada lembaga kesehatan seperti puskesmas, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu cara untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien baru, dan mempertahankan pasien lama dengan menghindari kaburnya pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima, dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Persepsi sebagai pengalaman yang dihasilkan melalui panca indera. Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda meskipun mengamati objek yang sama. Hal ini tergantung pada kebutuhan, nilai dan harapan masing-masing konsumen (Simamora, 2002). Seperti halnya harapan, persepsi juga sangat menentukan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, karena persepsi merupakan penilaian pelanggan terhadap produk yang telah dinikmatinya. Pengguna jasa yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan bersikap loyal terhadap perusahaan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan

mereka akan kepuasan. Pada dasarnya pelanggan yang puas merupakan alat promosi yang paling baik bagi perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono, 2014).

Puskesmas Sosial Palembang merupakan puskesmas yang telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas yang diterbitkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 43 Tahun 2016. Standar pelayanan ini berorientasi kepada pasien dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Penerapan SPM ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kualitas layanan jasa sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

Tabel 1.1
Berikut data kunjungan pasien Puskesmas Sosial
tahun 2015-2017

No.	Tahun	Total
1.	2013	19.065
2.	2014	22.203
3.	2015	24.004
4.	2016	27.036
5.	2017	22.904

Sumber: Puskesmas Sosial Palembang, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Sosial, mengalami kenaikan dan penurunan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuliskan ke dalam laporan akhir dengan judul **“Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas Sosial”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini, adalah: bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Sosial?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Melihat luas dan kompleksnya masalah penelitian ini, dan untuk mendapatkan suatu analisa yang tepat, maka perlu adanya ruang lingkup pembahasan. Penulis membatasi masalah yang dibahas mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Sosial.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Sosial.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis dalam bidang manajemen pemasaran umumnya dan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan khususnya yang merupakan wujud aplikasi ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan selama perkuliahan.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar Puskesmas Sosial dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan aspek kepuasan pasien.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pasien Puskesmas Sosial Palembang yang beralamat di Jalan H. Sanusi Lorong Mekar Palembang. Penelitian ini hanya meneliti mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Sosial.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Umar (2002:130) jenis dan sumber data dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat langsung dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Umar (2002:167) metode penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian Lapangan

- a. Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.
- b. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

2. Studi Kepustakaan

Pada metode ini penullis memanfaatkan sumber-sumber tertulis lain dengan mempelajari dan mengumpulkan data-data dari buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang ada dan dijadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2008) menyatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kuantitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Sosial Palembang yaitu sebanyak 22.904 orang.

b. Sampel

Pengertian Sampel menurut Sugiyono (2008:129) adalah, bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.

Jika populasi terlalu besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua sampel yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Untuk mencari jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus Slovin (Umar:2003), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = kesalahan yang masih dapat ditoleril

maka, jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{22.904}{1+22.904 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{22.904}{230.04}$$

n = 99,5 dibulatkan menjadi 100 responden.

c. Teknik Sampling

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (dianggap homogen). (Sugiyono, 2015:152)

1.5.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102) data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka).

Alat analisis yang digunakan adalah tabulasi data dan pengukuran nilai rata-rata (*mean*). Tabulasi data disusun berdasarkan banyaknya pernyataan dalam kuisisioner persepsi para pasien. Nilai rata-rata (*mean*) akan diukur dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum fi.xi}{\sum fi}$$

Keterangan

fi = Jumlah Responden/frekuensi

xi = Bobot Nilai pada Skala Likert

\bar{X} = Nilai rata-rata

Hasil dari nilai rata-rata tersebut kemudian dipetakan ke rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval berikut (Durianto, 2001:43)

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui letak rata-rata penilaian responden terhadap masing-masing atribut persepsi dalam penelitian ini. Rentang skala tersebut adalah:

- 1-1,80 = termasuk kategori sangat negatif
- 1,81-2,60 = termasuk kategori negatif
- 2,61-3,40 = termasuk kategori netral
- 3,41-4,20 = termasuk kategori positif
- 4,21-5,00 = termasuk kategori sangat positif

Berdasarkan rentang nilai diatas persepsi pasien terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh puskesmas bisa dinilai positif, netral ataupun negatif.

1.5.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penulisan Laporan ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2008), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka dimensi variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel berupa angka (1-5). Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Skala pengukuran yang dapat digunakan menurut Riduwan (2010:39) adalah:

Tabel 1.2
Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	Skor: 5
2.	Setuju (S)	Skor: 4
3.	Netral (N)	Skor: 3
4.	Tidak Setuju (TS)	Skor: 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor: 1