

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang dapat dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Blum, 1976). Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat (dikutip dari Levey dan Loomba, 1973).

Untuk Indonesia penanggung jawab pelayanan kesehatan masyarakat adalah Departemen Kesehatan yang menurut Kepres No. 15 tahun 1984 memang diserahkan tugas sebagai penyelenggara sebagian dari tugas umum pemerintah dan pembangunan dibidang kesehatan. Sebagai pelaksana pelayanan kesehatan tingkat dasar dipercayakan kepada puskesmas.

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan terdepan dan terdekak dengan masyarakat, sehingga harus bersifat efektif, artinya keberadaan puskesmas harus benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan peningkatan mutu pelayanan dan profesionalisme, harus mampu mengubah perilaku masyarakat sejalan dengan konsep paradigma sehat, serta mampu menangani semua masalah kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya sejalan dengan kewenangannya.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Bila kita membicarakan layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan, kita bicara mengenai kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa

menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktik sehari-hari. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama mengidentifikasi siapa pelanggannya, kedua memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, ketiga memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan keempat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Dalam sebuah survei yang dilakukan American Society for Quality control (ASQC) dan Gallup Organization terhadap lebih dari 3000 konsumen di Amerika Serikat, Jerman Barat, dan Jepang didapatkan hasil bahwa ada berbagai macam kualitas dilihat dari perspektif pelanggan.

Untuk itu penulis berusaha untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilihat dari sudut *service quality* yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985).

1.2 Identifikasi Masalah

Faktor *service quality* apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Balai pengobatan di Puskesmas Kopo Kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

- Tujuan Umum

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran *service quality* yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Balai Pengobatan di Puskesmas Kopo Kota Bandung.

- Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui :

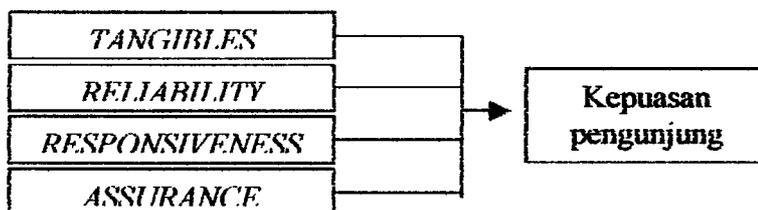
1. Gambaran pengaruh *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo

2. Gambaran pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo
3. Gambaran pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo
4. Gambaran pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi masukan kepada puskesmas tentang pelayanan kesehatan sehingga dapat menjadi contoh bagi puskesmas lain.

1.5 Kerangka Teoritis



(Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, 1985)

1.6. Metode Penelitian

Jenis penelitian *deskriptif* dengan analisis *univariant*, rancangan penelitian *cross sectional*, pengumpulan data survei dengan wawancara langsung, teknik penelitian survei analitik, instrumen kuesioner, responden pengunjung Balai Pengobatan (BP) Puskesmas Kopo Kota Bandung, teknik sampling *quota sampling*.

1.7 Lokasi dan Waktu

Lokasi : Puskesmas Kopo Kota Bandung

Waktu : september – desember 2004