

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 LATAR BELAKANG

Masalah kesehatan masih merupakan suatu fenomena problematik utama yang dihadapi masyarakat Indonesia umumnya. Persaingan global dalam bidang kesehatan semakin terasa efeknya di kalangan masyarakat dunia. Perkembangan dunia kesehatan semakin pesat dan selalu saja ada perubahan dan hal-hal baru yang harus diketahui oleh masyarakat luas. Kesadaran masyarakat akan masalah kesehatan semakin tinggi seiring dengan majunya ilmu pengetahuan yang mereka dapat dari berbagai sumber. Hal demikian terjadi pula di negara kita, Indonesia. Kemajuan negara berkembang seperti Indonesia dalam menghadapi AFTA 2003 pada era globalisasi saat ini harus didukung dengan usaha penyeimbangan dalam berbagai bidang khususnya kesehatan. Hal ini dilakukan karena disadari bahwa tanpa penguasaan yang memadai akan dasar kesehatan itu sendiri, masyarakat Indonesia akan selalu tergantung kepada kemajuan yang ada di negara lain.

Berdasarkan cara berpikir di atas, maka dilakukan berbagai cara memperoleh pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, posyandu sampai poliklinik 24 jam sudah banyak tersedia, yang keberadaannya diharapkan dapat bersifat universal. Salah satu unit pelayanan yang dapat menjadi pusat komunikasi (*communication centre*) secara langsung dengan masyarakat umum adalah Puskesmas.

Di dalam sistem organisasi kesehatan berbagai negara, Puskesmas merupakan “local health unit”, yang peranannya sebagai pelaksana dalam pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat. Puskesmas merupakan unit kesatuan terdepan secara fungsional, administratif, dan fisik yang membawakan berbagai usaha pokok kesehatan di suatu daerah yang secara langsung mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah kerjanya dan bertanggungjawab atas

tercapainya nilai-nilai kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (dr. A.L. Slamet Ryadi, SKM, 1982).

Puskesmas Bihbul merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Bandung yang mempunyai peran cukup aktif dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat di sekitar lingkungan puskesmas umumnya dan sudah berdiri sejak tahun 1953. Puskesmas Bihbul memiliki salah satu unit pelayanan kesehatan yang lebih kecil lagi disebut Balai Pengobatan (BP). Tugas Balai Pengobatan itu sendiri adalah melayani pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan.

Peran Balai Pengobatan (BP) Puskesmas Bihbul dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat sekitarnya mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Dari hasil data terakhir daftar kunjungan pasien umum Puskesmas Bihbul tahun 2002, didapatkan hasil kunjungan yaitu sekitar 19.212 orang dengan total kunjungan 27.364 orang. Terlihat \pm 70% dari seluruh kunjungan adalah pasien yang datang berobat ke BP.

Hal itulah yang menimbulkan pertanyaan, faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat sekitar memilih BP Puskesmas Bihbul sebagai tempat berobat yang pantas dan dapat memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Dalam hal ini pasien bertindak sebagai konsumen yang menggunakan produk dari puskesmas. Kepuasan pasien tentu saja tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan yang terkandung didalamnya.

Penilaian kepuasan pasien tergantung dari seberapa jauh kualitas puskesmas itu bagi konsumen. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2000).

Oleh karena dilatarbelakangi oleh hal tersebut di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai : “Gambaran Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan BP Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung Tahun 2003.”

I.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian tersebut adalah bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap pelayanan BP Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung pada tahun 2003.

Untuk itu, penulis mencoba melakukan peninjauan seputar masalah yang dihadapi di atas dengan cara pengumpulan identitas responden, alasan responden datang berobat ke BP Puskesmas Bihbul, informasi yang sebanyak-banyaknya mengenai BP Puskesmas Bihbul, serta kesan dan saran pasien terhadap pelayanan BP Puskesmas Bihbul.

I.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud :

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran faktor - faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah kunjungan pasien ke BP di Puskesmas Bihbul.

Tujuan :

- ❖ Mengetahui gambaran pengaruh Informasi BP Puskesmas Bihbul terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien.
- ❖ Mengetahui gambaran pengaruh konsultasi yang diberikan oleh BP Puskesmas Bihbul

- ❖ Mengetahui gambaran pengaruh *Hospitality* (ketersediaan) mencakup sambutan, fasilitas dan sarana yang tersedia
- ❖ Mengetahui gambaran pengaruh pelayanan BP Puskesmas Bihbul kepada pasien yang datang berobat.
- ❖ Mengetahui gambaran pengaruh proses pembayaran yang dilakukan BP Puskesmas Bihbul.

I.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Dengan adanya penelitian ini diharapkan :

1. Bagi Puskesmas Bihbul

- Memberi informasi gambaran peningkatan jumlah kunjungan pasien ke BP di Puskesmas Bihbul.
- Memberi informasi gambaran tingkat pelayanan pemeriksaan dan pengobatan pasien yang datang berobat ke BP Puskesmas Bihbul dalam usahanya meningkatkan jumlah kunjungan pasien.
- Agar menjadi bahan pertimbangan ke depan bagi BP Puskesmas Bihbul untuk lebih meningkatkan pelayanannya dalam rangka peningkatan jumlah kunjungan pasien.

2. Bagi Peneliti

- Sebagai masukan bagi peneliti tentang bagaimana cara memberi pelayanan kesehatan yang optimal dalam usaha peningkatan derajat kesehatan lingkungan masyarakat.
- Agar dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

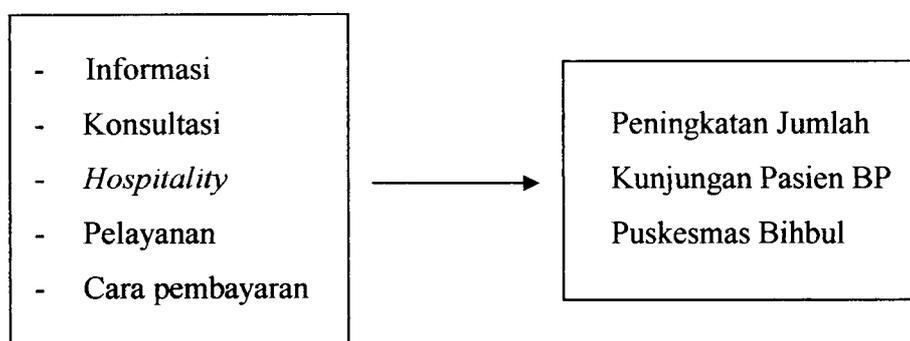
I.5 KERANGKA PEMIKIRAN

Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan pelanggan). Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe yang lain, tetapi layanan pelengkapnya memiliki kesamaan. Layanan pelengkap diklasifikasikan menjadi delapan kelompok, yaitu:

1. Informasi,
2. Konsultasi,
3. Jasa langganan, aplikasi atau pendaftaran pelanggan (*order taking*)
4. Sambutan, fasilitas dan sarana (*hospitality*)
5. Perhatian dan perlindungan terhadap barang para konsumen (*caretaking*)
6. Permintaan khusus, keluhan dan saran, serta pemecahan masalah para konsumen (*exceptions*)
7. Laporan rekening periodik, laporan jumlah rekening dan faktur untuk transaksi individual (*billing*)
8. Pembayaran (Fandy Tjiptono, 2002).

Salah satu unit pelayanan Puskesmas yaitu BP (Balai Pengobatan), mengemban tugas yang cukup penting dalam hal menjalin hubungan antara pasien dengan keberadaan puskesmas yang bersangkutan.

Untuk itu peneliti ingin mengetahui sampai sejauh mana peran BP Puskesmas Bihbul dalam meningkatkan derajat kesehatan di lingkungan sekitarnya dilihat dari parameter peningkatan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Bihbul. Agar supaya terjadinya peningkatan seperti yang terlihat pada data kunjungan pasien Puskesmas Bihbul tahun 2002, dijadikan sebagai bahan pemikiran lebih lanjut dalam perkembangan pelayanan BP Puskesmas Bihbul untuk tahun-tahun berikutnya.



(Fandy Tjiptono, 2002)

I.6 METODOLOGI

| | |
|-------------------------|--|
| Metoda penelitian | : Deskriptif |
| Rancangan penelitian | : Cross Sectional |
| Teknik pengumpulan data | : Survei dengan wawancara |
| Instrumen penelitian | : Kuosioner |
| Responden | : Pasien yang datang berobat ke BP Puskesmas Bihbul pada tanggal 4 Agustus 2003 – 9 Agustus 2003 |
| Sampling | : <i>Whole sample</i> (total populasi) |

I.7 LOKASI DAN WAKTU

Lokasi penelitian adalah di BP Puskesmas Bihbul, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung.

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juli tahun 2003- bulan Agustus tahun 2003.