

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dan unit kesehatan. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal ini tersebut sebagai akuntabilitas Puskesmas lainnya. Puskesmas dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, Puskesmas akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit atau Klinik Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan lainnya serta memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri Puskesmas.

Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Puskesmas. Puskesmas Martubung ini adalah sebuah Puskesmas Rawat Jalan di Kelurahan Besar, Kecamatan Medan Labuhan Sumatera Utara. Puskesmas yang beralamat

di Jalan Tempirai Lestari I No. 1 Blok V Griya Martubung yang berdiri sejak tahun 1998 ini merupakan salah satu Instansi Pemerintahan yang bergerak di pelayanan publik terutama kesehatan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Dimana kita melihat bahwa masyarakat sekarang ini masih membutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap bila menghadapi keluhan-keluhan atau gejala penyakit yang diderita pasien dan kenyataannya di lapangan masyarakat banyak yang terjadi penghambatan maksimal dalam pelayanan medis yang diberikan karena faktor sumber daya manusia atau pendapatan penghasilan dengan berbagai macam prosedur dan urusan administrasi yang harus segera diselesaikan setelah prosedur dilaksanakan barulah pasien akan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Maka dengan ini penulis melihat perkembangan Puskesmas Rawat Jalan Martubung bertambahnya jumlah pasien yang berobat, mengingat kesehatan sangatlah penting bagi masyarakat.

Kenyataan dilapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Jalan Martubung. Kurangnya keramahan aparatur dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat tidak dilayani dengan baik. Adanya perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Rawat Jalan Martubung terungkap dari

banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitasnya pelayanan menunjukkan bahwa petugas puskesmas dalam kenyataannya melakukan pembedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa pelayanan BPJS. Pembedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, dan tingkat intelektualitas masyarakat. Berdasarkan observasi petugas puskesmas akan terlihat lebih ramah kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan BPJS yang telah dikenal sebelumnya atau karena status sosial ekonomi pengguna jasa pelayanan BPJS yang menunjukkan sebagai orang kaya, sedangkan masyarakat pengguna jasa pelayanan BPJS yang berasal dari kelurahan dengan penampilan sederhana, biasanya akan mendapat perlakuan yang tidak sebaik kelompok masyarakat pengguna jasa pelayanan BPJS yang pertama. Permasalahan lain yang sering dikeluhkan masyarakat adalah kurangnya fasilitas medis yang tersedia di puskesmas dan petugas medis yang berjaga pada Puskesmas Rawat Jalan Martubung, sehingga cukup banyak keluhan penyakit masyarakat yang tidak dapat dilayani sehingga harus dirujuk ke rumah sakit diluar kelurahan tersebut dan tentunya hal ini akan sedikit terbantu dengan adanya Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) sehingga biaya yang pasien keluarkan tidak terlalu banyak.

Lokasi merupakan salah satu faktor terpenting sebagai tempat penunjang suatu kegiatan , diharapkan bagi Instansi Pemerintahan yang akan menjalankan aktivitasnya, penentuan lokasi hendaknya dilakukan secara berhati-hati dan tidak sembarangan dimanapun berada, akan tetapi lokasi ditentukan berdasarkan pertimbangan - pertimbangan yang matang, diantaranya untuk alasan kesinambungan dan keberhasilan Instansi Pemerintahan pada masa sekarang dan pada masa mendatang. Seperti memperhatikan letak lokasi , jangkauan kendaraan umum dari tempat tersebut. Ketidaktepatan dalam menentukan pilihan lokasi dapat berakibat kurangnya minat berkunjung di Instansi Pemerintahan tersebut.

Suatu Instansi Pemerintahan seringkali dipengaruhi oleh faktor pemilihan lokasi. Sehingga lokasi yang dimaksud harus memiliki nilai strategis dan menjadi bagian dari kebijakan jangka panjang Instansi Pemerintahan tersebut, pemilihan lokasi yang strategis sangatlah membantu bagi masyarakat serta pelayanan yang maksimal di dalamnya. Terutama lokasi yang asri , nyaman , dekat dengan pasar serta jarak tempuh lokasi yang tidak jauh dari pusat Kota.

Berdasarkan latar belakang diatas , maka peneliti terdorong untuk dapat mengangkat permasalahan ini dalam penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT. Puskesmas Martubung Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh UPT. Puskesmas Martubung Medan sudah sesuai dengan harapan pasiennya ?
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Martubung Medan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
3. Adakah unsur dimensi kualitas pelayanan UPT. Puskesmas Martubung Medan yang paling memuaskan pasien ?

1.3 Batasan Masalah

Penulis hanya membatasi ruang lingkup pembahasan dengan hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien yang ada di sekitaran UPT. Puskesmas Martubung Medan agar pembahasannya dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang melebar.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian , maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan ?
2. Apakah lokasi kerja berpengaruh terhadap pelayanan Pegawai di UPT. Puskesmas Martubung Medan ?

3. Apakah Kualitas Pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap pelayanan Pegawai di UPT. Puskesmas Martubung Medan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah atas penelitian terhadap pengakuan pendapatan memiliki beberapa tujuan atas penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi kerja terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi kerja secara bersama – sama terhadap tingkat kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Martubung Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Instansi Pemerintahan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen UPT. Puskesmas Martubung Medan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai yang lebih baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang

manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan lokasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai.

3. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi kerja terhadap tingkat kepuasan pasien di sekitaran UPT. Puskesmas Martubung Medan serta dampaknya kepada Pegawai UPT. Puskesmas Martubung Medan agar lebih semangat lagi dalam bekerja.

