

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi, peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan sangatlah penting, pada dasarnya tujuan didirikannya perusahaan adalah dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Schnaars, 1991). Sehingga kepuasan sangat diutamakan karena dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam suatu bidang bisnis. Konsumen akan merasa puas jika apa yang diinginkan dari perusahaan tersebut terpenuhi sesuai dengan apa yang diinginkan, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan gaya hidup yang instan. Dalam melakukan kegiatan usaha diperlukan sikap yang ulet dan sabar dalam melayani konsumen, jika pelayanan yang kurang sabar akan berdampak pada konsumen yang merasa diperlakukan dengan buruk, sehingga berakibat berkurangnya konsumen yang datang, konsumen berpindah pada penyedia layanan lain dan berakibat pada kelangsungan usaha tersebut. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen contohnya seperti memberikan kesan yang baik pada konsumen yang datang dan menjadi pendengar yang baik saat pelanggan mengungkapkan keinginannya. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan dalam membangun citra yang baik dari konsumen kepada perusahaan, sehingga perusahaan perlu mengetahui perilaku konsumen.

Kualitas yang baik di dalam hal pelayanan akan membuat konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan memberikan rekomendasi penyedia layanan tersebut kepada orang-orang terdekat, sehingga secara tidak langsung akan mempromosikan barang atau jasa yang didapatkan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sangat penting untuk bertahan di dunia usaha. Dalam persaingan usaha, dari mulai usaha besar maupun kecil saling berlomba-lomba dalam meningkatkan penjualan dalam usaha tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari keberhasilan dalam memberi bukti atas kepuasan konsumen.

Kualitas jasa memberikan dampak penting untuk menciptakan perbedaan (*diferensiasi*), *positioning* dan strategi persaingan antar perusahaan. Dalam hal pelayanan publik masyarakat mulai terbuka dalam memberikan pendapat yang

mereka dapatkan. Karena itu substansi pemerintah sangat berpengaruh terhadap kegiatan organisasi pelayanan masyarakat dalam mencapai tujuan mensejahterakan masyarakat.

Puast kesehatan masyarakat atau Puskesmas adalah contoh pelayanan publik yang membantu masyarakat dalam melayani kesehatan guna mensejahterakan masyarakat. Puskesmas adalah kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas, guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Menurut peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia No.75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan, kedua penyelenggaraan Puskesmas perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan sosial nasional dan ketiga berdasarkan pertimbangan sebagaimana dikatakan dalam pendapat di atas perlu menetapkan peraturan Menteri Kesehatan tentang Puskesmas.

Puskesmas yang berguna sebagai sarana masyarakat dalam memperoleh kesehatan mampu memberikan pelayanan yang sesuai karena itu Puskesmas dihimbau agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena kesehatan adalah kebutuhan utama bagi masyarakat, sebagai kebutuhan utama masyarakat diharuskan untuk menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Saat ini masyarakat seakan sadar dengan kualitas pelayanan jasa kesehatan, yang dapat memberikan umpan balik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pada dasarnya masyarakat lebih memilih tingkat harapan yang sesuai keinginan guna terpenuhinya kebutuhan dasarnya.

Puskesmas Jogonalan 1 salah satu pusat kesehatan masyarakat daerah Klaten, yang beralamat di Jl. Klaten-Jogja Km 6,5 Kraguman, Jogonalan, Klaten. Puskesmas sebagai penyedia layanan jasa dalam bidang kesehatan masyarakat,

yang bertujuan untuk menyehatkan masyarakat. Untuk membangun kepercayaan konsumen Puskesmas Jogonalan 1 terus melakukan perbaikan secara berkala namun masih banyak keluhan menurut pengunjung, misalnya tantang tempat parkir yang kurang luas, untuk fasilitas ruang tunggu pengunjung juga merasakan kurang nyaman karena terlalu bising dan kebersihan puskesmas jogonalan 1 yang perlu ditingkatkan. Dalam upaya pemenuhan harapan masyarakat, Puskesmas Jogonalan 1 harus memiliki cara guna masyarakat datang berobat tanpa ragu, karena selama ini puskesmas memiliki citra kurang baik menurut masyarakat sehingga masyarakat enggan berobat di Puskesmas dan Pihak puskesmas belum melakukan pengukuran tentang kualitas pelayanan di puskesmas apakah sudah sesuai harapan konsumen atau tidak sehingga Puskesmas Jogonalan 1 juga belum mengetahui tentang atribut keinginan pelanggan yang perlu menjadi prioritas perbaikan.

Guna mengatasi permasalahan pada Puskesmas Jogonalan 1, maka perlu dilakukan penelitian tentang pengukuran antara persepsi pelanggan tentang kinerja Puskesmas dengan harapan pelanggan, dengan pengukuran ini maka dapat mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang sudah diterima pelanggan dan dapat mengetahui prioritas perbaikan atribut yang dianggap kurang oleh pengunjung.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan melakukan pengukuran kualitas pelayanan menurut persepsi dan harapan pengunjung Puskesmas Jogonalan 1, guna memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki oleh Puskesmas Jogonalan 1.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut yang telah diuraikan pada pendahuluan diatas, bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Puskesmas Jogonalan 1 ingin mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pengunjung.
2. Ketidakpuasan atribut pelanggan yang akan menjadi prioritas perbaikan.
3. Memberikan usulan perbaikan pada Puskesmas Jogonalan 1.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah dapat dicapai dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas Jogonalan 1, seperti:

- a. Mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Jogonalan 1.
- b. Mengidentifikasi ketidakpuasan atribut pelanggan yang akan menjadi prioritas perbaikan.
- c. Mengusulkan perbaikan yang digunakan sebagai peningkatan kualitas jasa pada Puskesmas Jogonalan 1.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dan penyebaran kuesioner dilakukan pada pengunjung Puskesmas Jogonalan 1 (Jl. Klaten-Jogja Km 6,5 Kraguman, Jogonalan, Klaten) pada 18 sampai 30 September 2017.
- b. Dalam pengukuran persepsi dan harapan pelanggan hanya pada GAP 5, yang sudah di tentukan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL.
- c. Pada penelitian ini guna memberikan rekomendasi usulan perbaikan pada Puskesmas Jogonalan 1.