

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi telah membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, juga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien. Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha.

Pada saat ini hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi juga oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Sehingga pada gilirannya, peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan

kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (keputusan menteri kesehatan RI, 2004)

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Pohan (2014,165) Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan nilai yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka

akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Dalam menciptakan kepuasan pasien yang optimal, rumah sakit harus mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi

Tjiptono (2015:59) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang menggunakan jasa, pelanggan sebagai penilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Subroto (2016:22) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan

memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Dalam bidang jasa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas yang harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat secara langsung. Apabila fasilitas yang kurang lengkap maka akan mengakibatkan rendahnya kepuasan pelanggan.

Kasmir (2015:129) mengemukakan lokasi adalah Tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajang barang-barang dagangannya. Lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan di masa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup baik itu dalam usaha perdagangan eceran ataupun lainnya. Lokasi yang paling ideal bagi perusahaan adalah lokasi dimana biaya operasinya paling rendah/serendah mungkin. Lokasi yang salah, akan menyebabkan biaya operasi perusahaan tinggi. Sebagai akibatnya, tidak akan mampu bersaing, yang sudah barang tentu menyebabkan kerugian

Dalam beberapa penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien

Nunuk (2017) hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian yang berbeda dilakukan oleh Agung (2019) hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Faigah (2018) hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian yang berbeda dilakukan oleh Harfika (2017) hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Firdiyansyah (2017) hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian yang berbeda dilakukan oleh Savitri (2017) hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien

Puskesmas Sialang merupakan puskesmas binaan dari dinas kesehatan kota Kabupaten Dharmasraya, dan merupakan salah satu puskesmas yang memiliki konsentrasi dalam pelayanan rawat inap bersalin atau melahirkan.

Hasil observasi awal yang dilakukan, diketahui bahwa masih ada pasien, keluarga pasien bahkan masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterimanya yang dinilai masih kurang pada Puskesmas Sialang.

Data awal dari bagian rekam medis tentang jumlah pasien rawat inap dari tahun 2018 menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan. Selengkapnya akan diuraikan pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien Rawat Inap Puskesmas Sialang
Periode 2018

No	Bulan	Jumlah pasien		Total
		Baru	Lama	
1	Januari	102	110	212
2	Februari	112	103	215
3	Maret	111	114	225
4	April	119	132	251
5	May	108	124	232
6	Juni	98	134	232

7	Juli	91	114	205
8	Agustus	102	132	234
9	September	95	101	196
10	Oktober	105	112	217
11	November	113	112	225
12	Desember	98	108	206

Sumber : Puskesmas Sialang Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien selama satu tahun berfluktuatif yaitu kepuasan paling rendah terdapat pada bulan desember sebanyak 206 orang pasien rawat inap sedangkan kepuasan pasien paling tinggi terdapat pada bulan Agustus sebanyak 234 orang rawat inap.

Hasil observasi dan wawancara dengan pasien Puskesmas Sialang ditemukan bahwa adanya ketidakpuasan pasien keluarga pasien maupun pengalaman-pengalaman pasien yang pernah dirawat karena merasa pelayanan rumah sakit yang dinilai lamban dan berbelit-belit, adanya ketidakpastian tentang kondisi kesehatan yang diderita pasien, lokasi puskesmas yang jauh dari tempat tinggal pasien serta kurang lengkapnya fasilitas yang ada di Puskesmas tersebut dan kurangnya ketersediaan obat-obatan yang mengakibatkan turunnya kunjungan konsumen pada Puskesmas Sialang. Sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan pasien, hal ini disinyalir disebabkan karena adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pukesmas sialang kabupaten Dharmasraya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dalam kajian manajemen pemasaran, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pasien merasa tidak puas apabila kurangnya pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen menceritakan pengalaman buruknya pada rekannya yang lain
2. Rendah kualitas pelayanan akan mengakibatkan persepsi buruk terhadap jasa yang diberikan
3. Fasilitas yang kurang lengkap akan mengakibatkan rendahnya kepuasan pelanggan
4. Lokasi yang salah, akan menyebabkan biaya operasi perusahaan tinggi, sebagai akibatnya, tidak akan mampu bersaing, yang sudah barang tentu menyebabkan kerugian
5. Kepuasan pasien selama satu tahun berfluktuatif yaitu kepuasan paling rendah terdapat pada bulan desember sebanyak 206 orang pasien rawat inap
6. Adanya ketidakpuasan pasien keluarga pasien maupun pengalaman-pengalaman pasien yang pernah dirawat karena merasa pelayanan rumah sakit yang dinilai lamban dan berbelit-belit
7. Adanya ketidakpastian tentang kondisi kesehatan yang diderita pasien
8. Lokasi puskesmas yang jauh dari tempat tinggal pasien
9. Kurang lengkapnya fasilitas yang ada di Puskesmas Sialang

10. Kurangnya ketersediaan obat-obatan yang mengakibatkan turunnya kunjungan konsumen pada Puskesmas Sialang

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran yang terarah dalam penukisan penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Lokasi (X3) sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya?
2. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya?
3. Bagaimanakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sialang Kabupaten Dharmasraya

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya :

1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan. Disamping itu, penelitian ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis.

2. Bagi akademik

Menjadi tambahan karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen pemasaran khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien

3. Bagi instansi

Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.

4. Bagi penulis selanjutnya

Sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan selanjutnya terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pasien