

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakatnya sangatlah diperlukan di dunia kesehatan yang sekarang. Karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas pelayanan manajemen hubungan dan fasilitas yang ada dari lembaga kesehatan.

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 menyatakan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan dalam Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 dinyatakan pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disingkat puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Puskesmas merupakan 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)

Kepuasan pasien tergantung pada mutu/kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu/kualitas pelayanan. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila pasien tersebut membutuhkan lagi.

Menurut **(Kuntoro & Istiono, 2017)** “kepuasan pasien diartikan respon konsumen padaketidaksesuaian daritingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan sesudah pemakaian.”

Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia oleh karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan.

Menurut (**Alinaung,2016**) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk.

Selain itu hubungan manajemen pelanggan juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan mengetahui identitas pasien maka akan menjalin hubungan yang baik dengan pasien sehingga mereka merasa puas dan akan loyal terhadap puskesmas tersebut.

Menurut (**Kotler & Keller,2015**) manajemen hubungan pelanggan adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan.

Manajemen hubungan sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan,dengan memberikan pelayanan yang baik pasien akan merasa puas bahkan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka pasien terutama pasien rawat jalan merasa kecewa atas pelayanan yang kurang memuaskan.

Dari pendapat para ahli tersebut sampai kepada pemahaman penulis bahwa Kualitas Pelayanan juga memiliki peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Baruah Gunuang. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik pada pasien rawat jalan maka pasien akan loyal terhadap puskesmas tersebut.

Adapun bentuk pelayanan yang diberikan seperti fasilitas itu supaya pasien bisa memberikan penilaian mereka sendiri. Fenomena yang terjadi jika pasien merasa pelayanannya baik atau sesuai dengan keinginan maka mereka akan merasa puas. Tapi sebaliknya jika yang dilakukan malah tidak sesuai itu bias membuat pasien tidak akan mengunjungi puskesmas Baruah Gunuang lagi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kunjungan pasien rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah kunjungan
pasien rawat jalan
Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan	Persentase %
2015	35.500	12%
2016	36.200	20%
2017	37.300	23%
2018	35.900	18%

2019	49.600	27%
Jumlah	194.500	

Dari table di atas bisa kita lihat bahwa di tahun 2015 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 35.500 atau 12% Tahun 2016 mengalami kenaikan menjadi 36.200 atau 20% pasien. tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 37.300 atau 23% pasien. Tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 35.900 atau 18% pasien dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan menjadi 49.600 atau 27% pasien

Dan dapat di analisis bahwa jumlah pasien rawat jalan mengalami naik turun dapat yang disebabkan oleh kurangnya maksimalnya kualitas pelayanan yang dilakukan hubungan manajemen pelanggan yang kurang memuaskan pasien pada puskesmas Buruah gunung belum sesuai yang dihapkan oleh pasien, sehingga pengunjung belum mengetahui kenyamanan yang diberikan oleh puskesmas dan fasilitas pada puskesmas masih kurang sehingga membuat pengunjung berpikir mengunjungi puskesmas Buruah Gunung.

Penelitian ini pernah diteliti oleh Menurut Menurut (**Alinaung,2016**) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien selanjutnya menurut Menurut (**Kotler & Keller,2015**) menyatakan bahwa hubungan manajemen pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan.Selanjutnya Selanjutnya menurut juga dilakukan penelitian oleh

Dari uraian di atas penulis mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan,Manajemen Hubungan Pelanggan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Buruah Gunung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang timbul yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang tidak maksimal menyebabkan pasien rawat jalan menurun.
2. Fasilitas yang tidak memadai membuat pasien rawat jalan merasa kecewa
3. Buruknya manajemen hubungan pelanggan juga menyebabkan kepuasan pasien rawat jalan memburuk
4. Buruknya persepsi pasien menyebabkan pengunjung berpindah ke puskesmas lain.
5. Fasilitas yang tidak lengkap mengalami ketidakpuasan oleh pasien rawat jalan.
6. Kurangnya kepuasan pasien menyebabkan pasien tidak berkunjung lagi.
7. Kurangnya kualitas pelayanan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.
8. Manajemen Hubungan yang tidak sesuai akan menyebabkan berkurangnya pasien rawat jalan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah dan dapat dipahami dengan jelas, maka peneliti membatasi penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Buruah Gunung.”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunung?

2. Bagaimana pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan,Manajemen Hubungan Pelanggan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap kepuasan Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan,Manajemen Hubungan Pelanggan, dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan Kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas buruah gunuang?

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam kerja yang sesungguhnya dan mengembangkan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu pengetahuan manajemen pemasaran terutama mengenai kepuasan Pasien Rawat Jalan.

2. Bagi perusahaan

Di harapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan pemasaran serta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek pemasaran secara lebih baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan kesempatan untuk menerapkan teori pemasaran secara langsung ataupun di lapangan dan memberikan tambahan wawasan yang bermanfaat mengenai pentingnya pengaruh kualitas pelayanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien.