

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik lagi.

Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit dari pada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit. Karena itu perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik dari pada mengobati.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset 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. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Fasilitas penunjang merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para konsumen (pelanggan) untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen (pelanggan) dapat terpenuhi. Fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Lengkapinya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Hal ini mengharuskan Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya. Fasilitas adalah

penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara cepat, tepat berkwalitas.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Menurut (**Sariah, 2017**) Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Menurut (**Hartanti, 2016**) Mendefinisikan Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Pendapat lain oleh (**Nitisemito, 2016**) Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang ditukar dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa yang dimiliki kepada pihak lain.

(**Indrayanto & Nugroho, 2016**) mendefinisikan fasilitas sebagai variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian jasa. Fasilitas yang disediakan rumah sakit, baik fasilitas pelayanan medis maupun non medis juga mempengaruhi pemasaran. Semakin lengkap fasilitas yang dimiliki maka akan semakin menarik pasien.

Menurut **(Sopyan, 2015)**, Untuk jasa, diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan. Mengacu pada pelayanan tersebut, maka tingkat kualitas pelayanan yang baik akan selalu dilihat dan diukur dari sisi konsumen serta pemenuhan kepuasannya akan suatu pelayanan yang diterimanya. Selanjutnya, kualitas ini mempengaruhi kesan konsumen terhadap suatu produk dan kesan ini akan berdampak pada proses dari kualitas yang diharapkan terhadap kualitas yang dirasakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh **(Ariandy, 2015)** yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan).

Menurut **(Hamid, 2016)** yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta.

Menurut **(Sareno, 2019)** yang berjudul Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Promosi berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama,

dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2015-2019 :

Tabel 1.1
Berikut Jumlah Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2015 - 2019

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Pasien	3.432	3.231	3.245	3.010	2.987

Sumber: Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan dari tahun 2015-2019 terjadi penurunan. Hal ini mengindikasikan terjadi karena Harga yang tidak sesuai, fasilitas yang diberikan masih kurang, dan penurunan kualitas pelayanan di Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan dengan memberi judul: **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Menurunnya jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan.

2. Menurunnya jumlah kunjungan pasien pada Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan disinyalir disebabkan oleh Harga pengobatan pada Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan yang dirasa tinggi oleh pasien.
3. Minimnya Fasilitas di Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Belum optimalnya Kualitas Pelayanan yang yang diberikan pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Citra Institusi yang tidak menonjol.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenan dengan Kepuasan pasien. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dan sebagai variabel terikat yaitu Kepuasan pasien.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah secara parsial Harga berpengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apakah secara parsial Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apakah secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.?

4. Apakah secara bersama-sama Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga secara parsial terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh Harga, fasilitas dan kualitas

pelayanan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK Padang”

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi Pemerintah

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan yang berkaitan dengan Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.