

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan kondisi sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara ekonomis.(UU RI, 2009) Karena itu kesehatan merupakan dasar dari diakuinya derajat kemanusiaan. Tanpa kesehatan, seseorang menjadi tidak sederajat secara kondisional. Tanpa kesehatan, seseorang tidak akan mampu memperoleh hak-haknya yang lain. Seseorang yang tidak sehat dengan sendirinya akan berkurang haknya atas hidup, tidak bisa memperoleh dan menjalani pekerjaan yang layak, tidak bisa menikmati haknya untuk berserikat dan berkumpul serta mengeluarkan pendapat, dan tidak bisa memperoleh pendidikan demi masa depannya. Singkatnya, seseorang tidak bisa menikmati sepenuhnya kehidupan sebagai manusia.

Demikian penting nya kesehatan bagi manusia sehingga mendorong manusia itu sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan terbaik demi kesejahteraan hidupnya. beberapa lembaga kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas atau Puskesmas Rawat Inap merupakan lembaga yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat. Untuk pemeratakan penanganan kesehatan pada masyarakat, pemerintah membangun dan selalu mengembangkan fasilitas kesehatan demi tercapainya masyarakat yang sehat. beberapa tahun belakangan ini masyarakat telah membangun banyak fasilitas kesehatan berupa puskesmas di desa-desa. Hampir di setiap kecamatan memiliki puskesmas sebagai

lembaga penanganan kesehatan masyarakat sebelum di rujuk ke Rumah Sakit di Kota.

Semakin hari dunia kesehatan semakin maju begitu juga dengan tenaga medis. Semakin hari banyak fakultas ke dokteran yang menciptakan dokter-dokter muda yang mampu memberikan pelayanan dan tindakan yang lebih baik terhadap pasiennya. hal ini kemudian menjadi alasan bagi masyarakat untuk lebih memilih praktek dokter umum sebagai alternatif awal dibandingkan mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas yang ada di desa-desa dan di kecamatan.

Hal ini menjadi alasan agar para dokter dan tenaga kesehatan lainnya di puskesmas untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat, agar masyarakat tertarik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas yang tersedia di desa dan kecamatan terdekat, Selain memperhatikan pelayanan yang diberikan, pemerintah perlu juga memperhatikan fasilitas yang disediakan di puskesmas dan rumah sakit agar terdapat kepuasan terhadap masyarakat dalam menerima tindakan yang ada oleh tim medis.

Terdapat berbagai tantangan dan peluang yang tidak hanya terjadi di pasar domestik tetapi juga di lintas pasar kesehatan, dalam mengantisipasi hal tersebut Puskesmas dituntut bekerja strategis dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima oleh masyarakat luas.

Dengan kondisi tersebut, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Sebagaimana pendapat Kotler, pemasaran seharusnya di mengerti bukan seperti pengertian lama yang menciptakan penjualan “memberitahukan dan menjual” (telling and selling) tetapi dalam arti

yang baru yaitu memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler and Kevin, 2014:5). Begitu pula menurut Henry Simamora, saat ini kegiatan pemasaran merupakan proses yang terintegrasi, yaitu berfokus pada pelanggan. dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Simamora, 2017:43).

Menurut Dharmesta dan Handoko (2011) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan yaitu perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Menurut Brown (2015) kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. konsumen yang puas mengkonsumsi barang dan jasa tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen yang loyal terhadap barang dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. menurut Tjiptono (2018) kepuasan konsumen ialah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Pohan (2015) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan tidak hanya berlaku pada dunia transaksi barang tetapi juga berlaku pada dunia perdagangan jasa seperti kesehatan. Dunia kesehatan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan ini tidak dapat dihindari, oleh karena itu pihak pemerintah dan tenaga kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi pasien di puskesmas atau Rumah sakit terdekat.

Salah satu tindakan pertama yang bisa dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam memasarkan jasanya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, agar pasien mendapatkan kesan yang baik dan menimbulkan perasaan betah dan nyaman untuk mendapatkan pengobatan. Perlakuan baik yang kita maksud adalah pelayanan yang memuaskan dan terbaik yang harus diberikan kepada pasien dan keluarganya. Pelayanan awal yang bisa diberikan dimulai dari penyambutan kedatangan pasien, kecepatan penanganan, memberikan informasi-informasi yang tepat dan jelas terhadap penyakit yang diderita, menggunakan fasilitas yang baik dalam penanganan yang diberikan. Dengan demikian akan menimbulkan rasa puas pada pasien dan keluarganya ketika berobat di puskesmas yang dimaksud.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-

masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Menurut (Kotler and Kevin 2014) pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan. Biaya transaksi masa depan dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.

Sedangkan (Tjiptono 2014). Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan atau lembaga kesehatan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana lembaga kesehatan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada hakekatnya pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Faktor emosional pasien seperti merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit atau lembaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Apalagi bila di sandingkan dengan Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Namun sebaliknya, jika lembaga kesehatan yang sederhana seperti puskesmas mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien maka kepuasan pasien akan lebih meningkat dan meninggalkan kesan yang baik

untuk pasien sehingga menarik minat pasien untuk kembali jika membutuhkan pengobatan. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, ditemukan data pasien Puskesmas Tarutung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Puskesmas Tarutung Kecamatan Batang Merangin
Kabupaten Kerinci Tahun 2021

No	Tahun	Jumlah pasien	Persentase (%)
1	2017	1.742	-
2	2018	1.920	28.21
3	2019	2.366	30.02
4	2020	2.711	26.43
5	2021	3.020	4.50

Sumber: Puskesmas Tarutung(2022)

Tabel di atas menunjukkan data perkembangan jumlah pasien di puskesmas Tarutung Kecamatan Batang Merangin Kabupaten Kerinci dari tahun 2017-2021 selalu meningkat. Maka perlu di perhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Namun belum tentu masyarakat sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survey pendahuluan disimpulkan bahwa pasien menyatakan pelayanan berupa penyambutan dan komunikasi telah dilakukan dengan baik oleh petugas puskesmas tarutung, namun beberapa orang pasien mengeluhkan kurang tepatnya diagnosa penyakit yang diderita oleh pasien. Hal ini menjadi pertimbangan bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Disamping pelayanan yang tidak kalah pentingnya adalah fasilitas yang di sediakan, karena pelayanan dan fasilitas di dunia medis merupakan satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan, ketika puskesmas memberikan pelayanan yang baik

tetapi tidak ditunjang dengan fasilitas yang memadai maka akan memberikan kesan yang kurang baik terhadap emosional pasien. fasilitas yang baik dan lengkap juga menjadi nilai tambah dalam pemasaran jasa kesehatan.

Menurut (Tjiptono 2001:184) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller, mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler and Kevin, 2014)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Disamping itu konsumen pada zaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih produk atau jasa termasuk fasilitas yang menjadi salah satu pertimbangan konsumen didalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Puskesmas Tarutung merupakan salah satu puskesmas yang memiliki fasilitas yang memadai. Puskesmas ini merupakan salah satu puskesmas yang memiliki ruang rawat inap dan banyak kelengkapan fasilitas ruangan lainnya. Karena letaknya jauh dari rumah sakit rujukan maka Puskesmas Tarutung ini dilengkapi dengan ruang rawat inap. Dengan adanya puskesmas rawat inap ini, bertujuan agar masyarakat dapat lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berada di puskesmas.

Ruang rawat inap menyediakan 5 tempat tidur pasien dan perawat khusus rawat inap yang berjumlah 9 perawat tetap, 4 perawat kontrak serta 2 dokter. Dari 7 tempat tidur tersebut rata-rata dalam sehari terdapat 2 pasien dan rata-rata perawatan selama 3 hari

Kelengkapan Fasilitas Puskesmas Tarutung turut memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut pantauan peneliti, fasilitas yang dimiliki oleh puskesmas Tarutung diantaranya yaitu yang terdiri dari fasilitas pendukung lainnya seperti Televisi, ruang tunggu yang nyaman dengan kursi-kursi di ruangan tunggu yang ditata dengan rapi.

Tabel 1.2

**Data Fasilitas Puskesmas Tarutung Kecamatan Batang Merangin
Kabupaten Kerinci Tahun 2021**

No	Fasilitas	Jumlah Pasien	Keterangan	
			Ada	Tidak ada
1	Poli umum	1	√	
2	Apotek	1	√	
3	Poli KIA/ gizi	1	√	
4	Poli gigi	1	√	

Jika pengalaman yang diterima pelanggan ternyata memberikan rasa kepuasan maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut, begitu juga sebaliknya. Jadi, fenomena jasa puskesmas tarutung apakah mampu memberikan pengaruh yang baik kepada pelanggan/pasien sehingga pelanggan terus menggunakan jasa puskesmas tarutung.

Disamping itu, puskesmas tarutung belum memiliki dokter spesialis sehingga dokter yang menangani pasien hanya dokter umum. sering kali terjadi perbedaan diagnosa antara dokter umum dan dokter spesialis. Hal inilah yang membuat pasien kurang nyaman dan merasa tidak tertarik lagi untuk melanjutkan pengobatan di puskesmas Tarutung kecuali dalam keadaan darurat. Dengan demikian masyarakat merasa kurang puas dengan hasil dan tindakan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Tarutung.

Berdasarkan penjelasan dan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan oleh peneliti dan untuk memastikan kepuasan yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melihat keadaan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Tarutung yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan. Sehingga judul penelitian yang akan peneliti lakukan adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tarutung Kabupaten Kerinci.**

1.1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan beberapamasalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

5	Ruang TU	1	√	
6	Ruangan rawat inap	3	√	
7	Ruangan IGD	1	√	
8	Tempat pengambilan karcis	1	√	
9	Tempat parker	1	√	
10	Laboratorium	1	√	
11	Ambulance	1	√	
12	Rumah dinas	5	√	
13	WC pegawai	1	√	
14	WC umum	3	√	
15	Ruang dokter	5	√	
16	Ruang tunggu	1	√	
17	Kursi	20	√	
18	Televisi	1	√	

Sumber: Puskesmas Tarutung (2022)

Dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki diharapkan pasien memperoleh kepuasan dalam memperoleh pengobatan. Dengan fasilitas yang dimiliki oleh puskesmas Tarutung terlihat cukup memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat terlihat cukup puas dengan penanganan yang diberikan dan didukung dengan fasilitas yang ada, begitu juga dengan pasien yang memiliki penyakit kronis, mereka bisa mendapatkan penanganan awal sebelum di rujuk ke Rumah Sakit Daerah.

Tabel 1.3

**Data Pegawai Puskesmas Tarutung Kecamatan Batang Merangin
Kabupaten Kerinci 2021**

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Dokter umum	2
2	Dokter gigi	1
3	Unit tata usaha	5
4	Bendahara penerima	1
5	Bendahara pengeluaran	1
6	Bendahara jamkesmas	1
7	K3/urusan dalam gedung	1

8	Poli umum	7
9	Poli gigi	2
10	Poli kesehatan ibu dan anak	3
11	Laboratorium	2
12	Karcis	3
13	Apotik	6
14	Pormasi kesehatan	2
15	P2M	2
16	Gizi	3
17	KB	3
18	Kesling	4
19	Imunisasi	4

Sumber: Puskesmas Tarutung (2022)

Walaupun memiliki fasilitas yang tergolong lengkap untuk ukuran sebuah puskesmas dan ditunjang dengan kesediaan pegawai dari beragam latar belakang pendidikan kesehatan, pasien masih mengeluhkan kurang puas terhadap fasilitas yang dimiliki oleh puskesmas Tarutung karena masih sering salah dalam mendiagnosa penyakit yang diderita pasiennya. Fenomena ini diketahui ketika pasien di rujuk ke Rumah sakit. Pasien akan mengetahui penyakit yang berbeda dengan yang disampaikan oleh perawat dan petugas di Puskesmas. Kelalaian ini sering terjadi jika dokter jaga tidak berada di tempat atau pada jadwal libur seperti hari minggu dan libur nasional lainnya. Di samping itu fasilitas mendiagnosa penyakit tidak berfungsi dengan baik, sehingga fasilitas ini kurang memadai jika digunakan oleh pasien dan perlu perbaikan atau pengadaan yang terbaru.

Menurut Yuniarti & Firnardi (2016), Pengalaman adalah pengalaman pelanggan yang mengesankan secara signifikan mempengaruhi niat menggunakan jasa kembali oleh pelanggan serta niat untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.?
3. Apakah terdapat pengaruh pengalaman terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.?
4. Berapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan pengalaman Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tarutung Kabupaten Kerinci secara parsial dan simultan?

1.3 Tujuan penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengalaman terhadap kepuasan pasien pada puskesmas tarutung kabupaten kerinci secara parsial?

5. Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan pengalaman terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tarutung Kabupaten Kerinci secara parsial dan simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara akademik maupun praktis, diantaranya:

1.4.1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengembang wawasan berfikir mengenai pengetahuan dibidang ilmu ekonomi pemasaran khususnya mengenai konsep dan teori-teori tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi Puskesmas Tarutung dalam meningkatkan pelayanan dan penyediaan fasilitas bagi pasiennya
2. Sebagai masukan bagi pemerintah daerah dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan dan memajukan setiap puskesmas yang ada di Kabupaten Kerinci khususnya Puskesmas Tarutung.