

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan usaha, mengingat orientasinya dalam memberikan value kepada konsumen, ditambah dengan pesatnya kemajuan teknologi sekarang ini sehingga informasi, tenaga kerja, dan kemampuan perusahaan untuk membuat produk yang berkualitas sama menjadi lebih mudah, tinggal bagaimana peran dari setiap kegiatan pemasaran yang pada akhirnya mempengaruhi penjualan produk tersebut.

Secara umum manajemen pemasaran adalah kegiatan perencanaan, tindakan, pengawasan dan evaluasi yang berhubungan dengan proses memperkenalkan produk/jasa kepada khalayak luas atau konsumen. Sedangkan tujuan diadakannya manajemen ini ialah supaya banyak orang yang mengenal produk. Diharapkan pula mereka tertarik untuk membeli produk tersebut. Jika ini yang terjadi, berarti manajemen marketing yang dibuat berhasil dengan baik. Melihat pengertian di atas, jika tidak ada manajemen yang baik, berarti kegiatan marketing juga tidak akan maksimal. Karena perusahaan tidak mungkin bisa menjual satu produk pun jika tidak ada konsumen yang tahu tentang produk yang akan dijual.

Strategi Pemasaran sangat dibutuhkan dalam Tingkat persaingan dunia usaha di Indonesia sangat ketat, karena setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan memperoleh konsumen baru. Perusahaan harus

dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Kegiatan Usaha tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan produk dari pelanggan, karena banyak perusahaan dengan bisnis yang sama yang dapat memenuhi kebutuhan produk pelanggan. Pengusaha dituntut untuk memberikan nilai lebih bagi para pelanggan agar pelanggan tetap memilih perusahaan tersebut. Salah satu nilai lebih yang dapat memberikan dampak besar bagi pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Selain itu, masyarakat pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan makhluk sosial.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Berbagai gerakan reformasi publik (publik reform) yang di alami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak di ilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan

kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah. Di indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama di laksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di bidang usaha. Upaya ini di lanjutkan dengan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993 tentang tatalaksana pelayanan umum.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 kemudian di sempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN nomor 63/2003)”.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (2007) Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang

belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Pusat Kesehatan Masyarakat, disingkat 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. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada puskesmas Depati Tujuh.

Menurut Kotler (2008) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah harga, lokasi dan kualitas pelayanan. Harga merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Istilah harga digunakan untuk memberikan nilai finansial pada suatu produk barang atau jasa. Lokasi merupakan tempat yang akan dituju oleh pasien untuk menerima pelayanan kesehatannya, dimana lokasi puskesmas yang dekat akan sangat disukai oleh masyarakat. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima

pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi- dimensi pelayanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah harga. Menurut Kotler dan Amstrong (2016), harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat, kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa. Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanannya setelah produk yang diproduksi siap untuk dipasarkan, maka perusahaan akan menentukan harga dari produk tersebut.

Fenomena harga pada puskesmas Depati Tujuh adalah dimana banyaknya masyarakat yang berobat ke puskesmas dengan menggunakan BPJS namun masih diminta uang pembayaran administrasi ataupun karcisnya dimana hal ini termasuk kedalam indikator keterjangkauan harga, dimana harga karcis pada puskesmas Depati Tujuh adalah Rp. 10.000, namun bagi masyarakat yang berekonomi lemah merasa harga karcis ini masih termasuk mahal.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah lokasi. Menurut Kotler (2014), Lokasi dapat didefinisikan lokasi sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan atau usaha sehari-hari. Sedangkan menurut Sunyoto (2015), Lokasi diartikan sebagai Lokasi yang strategis dimana banyak calon pembeli, dalam artian lokasi ini mudah dijangkau, mudah dilihat konsumen dan lokasi yang banyak dilalui dan dihuni target konsumen yang berpotensi membeli produk atau jasa yang dijual.

Fenomena pada lokasi puskesmas Depati Tujuh adalah dimana puskesmas yang terletak di tepi jalan raya yang sangat strategis untuk pelayanan pasien, namun dari itu terdapat beberapa kendala dimana seringnya terjadi kemacetan karena tidak adanya tempat parkir sehingga pengunjung yang datang ke puskesmas terpaksa memarkirkan kendaraannya di tepi jalan tersebut, hal ini termasuk kedalam indikator kelancaran akses menuju lokasi, dimana pada puskesmas Depati Tujuh tidak memiliki parkir khusus sehingga keluarga pasien memarkirkan kendaraannya di tepi jalan sehingga menyebabkan kemacetan pada akses menuju puskesmas.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2012), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan puskesmas.

Fenomena kualitas pelayanan pada puskesmas Depati Tujuh adalah masih adanya petugas puskesmas yang kurang melayani pasien yang menggunakan BPJS dan lebih mendahulukan pasien umum, serta tidak lengkapnya obat yang tersedia pada puskesmas sehingga menyebabkan keluarga pasien terpaksa membeli

obat di luar, hal ini termasuk kedalam indikator ketanggapan, dimana obat yang dibutuhkan tidak tersedia pada puskesmas sehingga keluarga pasien harus membeli obat tersebut ke apotik terdekat.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan acuan dan referensi, adapun penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut.

Widyaningsih Putri Ariyanti, Haris Hermawan, Ahmad Izzudin dengan judul penelitian “Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Raynaldo Donovan S. dan Adil Fadillah dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor”. Isnaini Sholikhah, Unna Ria Safitri, dan A.Fidhdiarr Ariestanto dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali Tahun”. Desy Dwy Susanti dengan judul penelitian “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Surabaya Food Street 2019”.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judu “**Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depati Tujuh**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakanh diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya?
2. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya?
4. Apakah terdapat pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh dan berapa besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depati Tujuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan informasi bagi Puskesmas Depati Tujuh guna perbaikan masalah pelayanan, serta salah satu bacaan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagi Puskesmas Depati Tujuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

