

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Saat ini, konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industri pelayanan yang ingin digunakan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Menurut, Bhuwana, (2013) dalam Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018:2443) Kepuasan dapat dirasakan ketika konsumen merasakan sebuah kualitas. Kualitas merupakan suatu usaha untuk menyajikan produk dan jasa untuk memenuhi keinginan atau melebihi harapan konsumen.

Tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Sebagai perbandingan kepuasan terhadap jasa pelayanan adalah jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh mutu. Jika mutu pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi mutu pelayanan yang

diharapkan, maka pelanggan akan puas. Adanya hubungan timbal balik antara penyedia, penyelenggara dan penerima pelayanan kesehatan menjadi begitu penting, karena di satu sisi terutama pihak pengguna pelayanan menghendaki pelayanan kesehatan yang baik, tersedianya semua fasilitas kesehatan, cepat, tanggap terhadap keluhan dan murah, sementara disisi lain pihak penyelenggara kesehatan (petugas) mempersepsikan mutu pelayanan kesehatan sebagai pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan.

Fenomena yang terjadi pada Puskesmas Sukodadi dalam memberikan pelayanan yaitu kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Tjiptono, (2012:157) dalam Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018:2446) secara sederhana kualitas pelayanan adalah bagaimana ukuran tingkat layanan yang terbaik, yang mampu diberikan *provider* sebagai pemberi layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Era peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya perawatan kesehatan, kepuasan pasien menjadi faktor krusial dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan jasa mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan akses, komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis, keakuratan diagnosis, kemampuan tenaga medis dalam memberikan

pengobatan yang tepat, kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan keamanan pelayanan medis. Di sisi lain, fasilitas yang memadai dan nyaman di puskesmas juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Tjiptono, (2014:118) dalam Netriadi, L., & Firdaus, T. R. (2021:96) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Menurut Kotler (2014:58) dalam Adrian, A. (2019:43) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Fenomena yang terjadi yaitu beberapa pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di Puskesmas tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut tidak disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT atau RW. Menurut beberapa pasien fasilitas yang kurang menunjang seperti kamar mandi yang kurang terjaga kebersihannya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi

harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangatlah penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien, sehingga hal ini dapat di gunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada. Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Kotler dan Amstrong, (2018:39) dalam Anggri, M., & Heriyanto, H. (2022:70), kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi. Menurut Aria & Atik, (2018:16) dalam Mulyapradana, A., *et al* (2020:28), Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas Pelayanan yang terjadi pada Puskesmas Sukodadi juga dapat mempengaruhi kepuasan Pasien menjadi lebih meningkat sehingga dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan. Berdasarkan beberapa fenomena kualitas pelayanan didalam puskesmas dapat dikatakan kurang baik, bahwa pelayanan yang diterima kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti, pelayanan pada loket pendaftaran kurang ramah, pasien

terlalu lama menunggu dan tenaga kesehatan yang kurang ramah dimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan seperti petugas pelayanan yang tidak ramah. Dengan itu membuat pasien merasa tidak puas dan tidak ingin untuk kembali berobat dipuskesmas tersebut. Maka dari itu dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan untuk menggapai hal itu.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sukodadi ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Dengan banyaknya jumlah puskesmas yang ada di Lamongan menyebabkan Puskesmas Sukodadi Lamongan harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas Sukodadi, peneliti membuktikan kepuasan atau

ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sukodadi dengan dibuktikan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien Puskesmas Sukodadi. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengambil penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dan Fasilitas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Pada Puskesmas Sukodadi Lamongan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan?
3. Apakah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.
3. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.

3. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di Puskesmas