

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Pada umumnya tugas pemasaran untuk memperkenalkan, menciptakan serta memberikan pelayanan jasa ataupun barang kepada konsumen agar terpenuhinya kebutuhan manusia dengan memperoleh keuntungan. *American Marketing Association* mendefinisikan bahwa pemasaran merupakan serangkaian proses dari suatu organisasi guna merencanakan, mengkomunikasikan, memberikan nilai kepada pelanggan serta mengelola hubungan dengan pelanggan tetapi menguntungkan organisasi atau pengusaha (Firmansyah, 2019:02).

Pemasaran merupakan proses sosial serta manajerial yang membantu seseorang dan kelompok memperoleh kebutuhan serta kemauan mereka melalui pembuatan produk serta pertukaran antara produk dan nilai dengan pelanggan. Jikalau marketer dapat mengetahui keinginan konsumen dengan baik, mengembangkan produk menjadi memiliki nilai, menyalurkan produk serta menawarkan produk dengan efektif, sehingga produk akan terjual dengan mudah (Saleh & Said, 2019:01).

Manajemen Pemasaran merupakan suatu kegiatan merencanakan, menempatkan, memusatkan serta mengawasi ataupun mengatur aktivitas pemasaran dalam sesuatu organisasi agar tercapainya tujuan organisasi secara

efektif serta efisien. Manajemen pemasaran memiliki fungsi menganalisis pasar serta area pemasarannya, sehingga diperoleh seberapa besar pasar serta seberapa besar ancaman yang wajib dialami. (Shinta, 2011:01).

Manajemen pemasaran pada dasarnya terdiri atas perancangan serta penerapan rencana-rencana. Dalam membuat sesuatu perencanaan diperlukan keahlian membuat strategi. Perencanaan terbagi dua, perencanaan jangka pendek serta perencanaan jangka panjang untuk perencanaan jangka panjang maka membutuhkan waktu yang panjang pula, sehingga memerlukan evaluasi secara terus menerus sampai tercapainya tujuan bersama (Supriatna, 2019).

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Layanan dikatakan berkualitas atau memuaskan ketika Layanan memenuhi kebutuhan pasien serta harapannya. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur atas pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia pelayanan, baik perorangan, serta instansi sesuai harapan pengguna layanan (Rosalia, 2018:446). Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang berubah-ubah sesuai kondisi jasa, konsumen atau proses lingkungan yang memenuhi harapan (Hardiyansah, 2018:49).

Kualitas pelayanan merupakan elemen kunci yang vital mengenai pelayanan untuk mendapatkan keunggulan, sehingga harus ditingkatkan dan diukur dengan baik (Fatima, Malik, & Shabbir, 2018). Sedangkan menurut Mukti dalam (Against, Installation, Patients, & Hospital, 2019:72) Kualitas pelayanan merupakan hasil dari kegiatan diorganisasi yang dipengaruhi oleh komponen struktural dan proses. Komponen terdiri dari struktur kegiatan serta budaya, manajemen, sumber daya manusia, teknologi, peralatan, keuangan, sementara

komponen proses meliputi proses pelayanan, prosedur tindakan, sistem informasi, administrasi, kontrol sistem, serta asas.

Menurut Wijaya (2017: 2) dalam (Syaiful & Wangdra, 2018:79) kualitas pelayanan merupakan kegiatan untuk menciptakan manfaat demi mewujudkan perubahan sesuai dengan keinginan pelanggan hingga pelayanan memberikan manfaat tersendiri bagi konsumen. Pada saat memberikan kualitas pelayanan terbaik ada manfaat yang akan diperoleh yaitu dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Memberikan pelayanan yang baik merupakan poin penting dari sebuah produk atau jasa. Selanjutnya pemberian pelayanan yang berkualitas sanggup mendorong masyarakat selalu menggunakan layanan secara konsisten untuk memenuhi hingga melampaui harapan pasien.

Dari penjabaran di atas disimpulkan bahwasanya Kualitas pelayanan ialah keahlian untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan pasien, namun tergantung pada karakteristik dari jasa serta hal-hal yang dibuat oleh penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan dari segi sikap yang baik, kecepatan, ketepatan dan kesesuaian dari apa yang diharapkan oleh pasien sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien.

2.1.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansah, 2018:63) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* merupakan sesuatu yang berwujud, seperti fasilitas, contohnya tersedia gedung dan ruangan yang nyaman, tersedianya tempat parkir yang memadai, lingkungan yang bersih serta toilet yang bersih, dan tersedianya

peralatan yang memadai dalam pelayanan, petugas yang disiplin dan penampilan petugas.

- 2) *Reliability* merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan, contohnya ketelitian pegawai saat menangani pasien, memberikan penjelasan yang jelas serta pegawai memiliki keahlian saat memakai peralatan dalam pelayanan.
- 3) *Responsiveness* tanggapan atau keuletan petugas pada saat melayani pelanggan, cepat dan tepat pada saat melakukan pelayanan dan memberikan respon baik pada saat melayani pelanggan yang memiliki keluhan atau pun tidak memiliki keluhan.
- 4) *Assurance* merupakan jaminan yang disediakan instansi kepada pelanggan, contohnya, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan serta kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* merupakan perhatian yang diberikan instansi kepada pelanggan, contohnya dalam melayani pasien, petugas tidak membedakan pasien, memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun, menghargai setiap pasien dan selalu mendahulukan kepentingan pasien.

2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (Engkus,2019:102) kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor, ada pun faktor tersebut yakni:

- 1) Motivasi kerja petugas, berhubungan dengan semangat kerja yang tinggi dan melakukan pekerjaan secara optimal, bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.
- 2) Kemampuan petugas, berhubungan dengan kecakapan petugas dalam melakukan tanggung jawab dipekerjaan.
- 3) Pengawasan/kontrol sosial, berhubungan dengan upaya mencegah terjadinya perilaku yang menyimpang terhadap masyarakat.
- 4) Perilaku petugas, segala gerak gerik petugas selalu menjadi perhatian pasien, sehingga petugas dituntut berperilaku baik, sopan dan ramah.
- 5) Komunikasi, disposisi dan struktur organisasi, menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan mempermudah urusan pasien.
- 6) Kinerja petugas, hasil dari kerja perugas sesuai dengan harapan pasien.

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (Syaiful & Wangdra, 2018:79) ada beberapa indikator kualitas pelayanan yakni:

1. Keandalan (*reliability*)

Dirasakan pelanggan dari kemampuan dan kecermatan ketika memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat hingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang diberikan dalam hal kesadaran yang datang dari dalam diri staf atau pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara bersungguh-sungguh.

3. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam menimbulkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan.

4. Empati (*empathy*)

Kualitas pelayanan yang tercermin dari sikap yang tegas namun peduli dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memberikan kemudahan pada saat berkomunikasi, sikap perhatian dan mengetahui kebutuhan setiap pasien.

5. Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, seperti gedung yang nyaman, kerapian para petugas, disiplin petugas dll.

2.1.3. Fasilitas

Fasilitas hal yang perlu diperhatikan, agar pelayanan jasa dapat disampaikan dengan baik oleh puskesmas, adanya fasilitas yang lengkap diharapkan mampu menunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan sarana semacam kotak saran akan mempermudah puskesmas untuk mendapatkan informasi tentang yang diinginkan serta kebutuhan pasien dan memudahkan pasien menyampaikan ketidakpuasannya saat menerima layanan. Posisi sarana pula jadi aspek berarti yang mempengaruhi kesuksesan jasa (Tjiptono, 2014:158).

Meningkatkan fasilitas serta infrastruktur Puskesmas pun penting dilaksanakan demi mencegah munculnya gangguan saat penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas (Saputra, 2018:73). Oleh karena itu, Fasilitas harus hadir sebelum Layanan ditawarkan dalam rangka mendukung aktivitas saat pelayanan berlangsung yang hendak memberikan kepuasan kepada pasien (Miftakhul Jannah, 2019:3). Jika fasilitas Layanan tersedia dengan baik, layak serta Layanan yang optimal diberikan Puskesmas, pasien akan beranggapan dilayani secara bagus, maka tercapailah kepuasan pasien (Mulyono, 2019:243).

Fasilitas merupakan seluruh peralatan berifat fisik serta disiapkan pihak penyedia jasa guna mendukung ketentraman pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah keseluruhan yang mempermudah pelanggan untuk menggunakan seluruh sarana serta prasaranan yang ada, contohnya kondisi peralatan, kondisi gedung, desain interior, eksterior, kebersihan sarana dan prasaranan juga perlu diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan yang

dialami ataupun ditemui pelanggan secara langsung (harfika & Abdullah, 2017:48).

Menurut Kotler dan Keller (2012) fasilitas yaitu seluruhan peralatan fisik yang tersedia disuatu organisasi bertujuan untuk mendukung keamanan serta kenyamanan pelanggan (Setyawati & Rifa'i dkk, 2018:53). Berdasarkan pengertian di atas, maka disimpulkan bahwasanya fasilitas ialah keseluruhan faktor penunjang yang disediakan organisasi atau instansi untuk menciptakan nyaman, kelancaran hingga menjadi kepuasan bagi para pasien puskesmas.

2.1.3.1 Unsur-Unsur Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2014:161) fasilitas memiliki beberapa unsur penting untuk diperhatikan pada saat penentuan fasilitas, yakni:

- 1) Perencanaan spasial, meliputi aspek keseimbangan peralatan, struktur warna dan yang lainnya, yang perlu dipertimbangkan dan di kombinasikan gunan untuk menyediakan kenyamanan bagi konsumen.
- 2) Perencanaan ruangan, meliputi bentuk ruangan dan arsitektur ruangan seperti penyusunan barang, contohnya kursi, kotak saran, tivi, dan lainnya.
- 3) Tata cahaya merupakan hal penting untuk diperhatikan dalam ruangan.
- 4) Perlengkapan, meliputi segala sesuatu yang dipergunakan ada saat melayani pelanggan.
- 5) Warna dimanfaatkan untuk menciptakan kesan rileks, oleh sebab itu alangkah baiknya menggunakan warna-warna netral.

- 6) Pesan yang diinformasikan secara grafis, meliputi petunjuk arah untuk mempermudah pasien menuju tempat yang diinginkan, keterangan/informasi.

2.1.3.2 Faktor Dalam Fasilitas

Menurut (Suyitno, 2018:136) beberapa faktor pada fasilitas yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Kelengkapan, kebersihan serta kerapihan sarana yang dipersiapkan.
2. Keadaan serta kegunaan fasilitas yang dipersiapkan.
3. Kemudahan penggunaan sarana yang dipersiapkan.
4. Kelengkapan sarana yang dipergunakan.

Kelengkapan fasilitas menjadi faktor pendukung terciptanya kepuasan pasien, begitu juga fasilitas yang tersusun secara rapi, serta mudah digunakan akan menambah kepuasan terhadap pasien.

2.1.3.3 Indikator Fasilitas

Menurut (Rahmawati, 2019:6) ada beberapa indikator dalam fasilitas diantaranya adalah:

1. Peralatan yang ditawarkan.
2. Toilet yang bersih.
3. Ruang serta kamar pasien.
4. Tersedia sarana umum, meliputi tempat parkir, tempat bermain anak-anak, ruang tunggu yang nyaman, dan sebagainya.

2.1.3.4 Desain Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2014:160) beberapa hal mempengaruhi keputusan desain fasilitas, yakni:

1. Sifat serta tujuan organisasi jasa

Puskesmas wajib memikirkan ventilasi yang mencukupi, ruang perlengkapan kedokteran rapi, ruang tunggu yang aman, Ruang dokter, serta ruang penderita bersih, aman serta bisa menjamin pribadi penderita.

2. Tanah tersedia dan kebutuhan akan ruangan

Organisasi/instansi harus memanfaatkan ruangan yang tersedia seefektif dan seefisien mungkin, agar tercapai ruangan yang nyaman.

3. Fleksibilitas

Fasilitas jasa harus disesuaikan secara muda serta memperhitungkan pengembangan kedepan.

4. Faktor estetis

Fasilitas jasa teratur, rapi, menarik, serta estetika akan meningkatkan pikiran positif pasien terhadap suatu jasa, seperti bentuk pintu yang beraneka ragam serta dekorasi interior.

5. Masyarakat serta lingkungan sekitar

Organisasi serta instansi penting memperhatikan masyarakat beserta lingkungan sekitar, jika tidak diperhatikan akan menjadi fatal, sebab masyarakat akan memperhatikan lingkungan sekitarnya.

6. Biaya konstruksi serta operasi

Biaya berpengaruh terhadap desain fasilitas. Sebagaimana biaya konstruksi akan berpengaruh kepada bahan yang dipergunakan, dan biaya operasional dipengaruhi energi yang digunakan.

2.1.4 Kepuasan Pasien

Memahami keinginan serta kebutuhan pasien merupakan hal penting yang berpengaruh kepada kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas akan pelayanan yang ia terima ialah aset berharga, sebab apabila pasien merasa puas, mereka akan datang lagi memakai jasa pilihannya namun sebaliknya apabila pasien merasa kecewa atas pelayanan yang diperolehnya, mereka tidak akan datang lagi. Menurut Yuwono pasien ialah orang sakit yang dirawat oleh dokter ataupun petugas medis lainnya di kawasan kerja mereka (Engkus, 2019:102)

Kepuasan pasien dirasakan dari pengalaman sebelumnya, pada saat pasien datang ke puskesmas serta merasakan langsung seperti apa layanan yang diterima pasien. Kepuasan pasien ialah seberapa besar manfaat pelayanan yang diperoleh pasien, sesuai atau tidak dengan harapan pasien (Nurhab, 2018:296). Sedangkan (Nuviana, 2018:1625) menyatakan kepuasan pasien ialah evaluasi dalam bentuk respon perasaan puas serta senang yang dirasakan pasien sebab terpenuhinya keinginan atau harapan dalam menggunakan atau menerima pelayanan petugas medis.

Menurut Hartono (Meutia, Andiny, & Samudra, 2019:125) kepuasan pasien ialah satu kondisi yang dialami oleh pasien setelah pasien menerima pengobatan, dan hasil pengobatan memenuhi harapan pasien. Menurut Badri et al (Fatima et al., 2018:1999) kepuasan pasien adalah pelaksanaan serta penilaian pemberian layanan, selain itu memenuhi persyaratan prinsip pasien dan perawatan kesehatan sangat penting untuk mencapai nilai tinggi.

Berdasarkan pengertian kepuasan pasien di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien ialah hasil dari sesuatu yang mereka peroleh atas pelayanan yang mereka gunakan, baik sesuai dengan harapan mereka ataupun sebaliknya. Tercapai atau tidaknya kepuasan terlihat dari ungkapan rasa senang atau kecewa pasien dengan membandingkan antara apa yang diharapkan sama dengan yang dibutuhkan dengan yang dirasakan langsung pasien.

2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Imbalo S.Pohan (Engkus, 2019:102) terdapat 4 dimensi untuk mengukur kepuasan pasien, antara lain:

1. Akses layanan kesehatan merupakan kemudahan yang diperoleh oleh pasien, tidak dihalangi oleh sosial, bahasa, ekonomi, dan keadaan tempat.
2. Mutu layanan kesehatan ialah pelayanan kesehatan mampu memuaskan setiap pasien, sesuai dengan kepuasan pada umumnya.
3. Proses pelayanan kesehatan berhubungan dengan bermacam aktivitas, baik kegiatan calon pasien atau petugas medis, yang tidak berbelit-belit dan dapat menghasilkan kepuasan pasien.

4. Sistem layanan kesehatan ialah melakukan setiap aktivitas sesuai dengan proses yang telah ditetapkan sebelumnya agar tercapai tujuan secara efektifitas.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti (Nuviana, 2018:1626) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yakni:

1. Kualitas produk ataupun jasa, hasil penilaian mereka menunjukkan jasa yang mereka pergunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pasien merasa puas jikalau pelayanan yang diterima sesuai dengan kepuasan pada umumnya.
3. Faktor emosional, pasien merasa puas serta takjub terhadap pelayanan jasa kesehatan yang dipandang saat melayani pasien penuh dengan kelembutan.
4. Harga, semakin mahal pelayanan yang mereka pergunakan, maka besar harapan mereka bahwa pelayanan yang mereka peroleh memuaskan.
5. Biaya, pasien tidak mengeluarkan biaya tambahan atas jasa yang digunakan, hal tersebut merupakan harapan pasien.

2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Nurhab, 2018:297) ada beberapa indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Pelayanan seperti harapan.
2. Pasien bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
3. Puas dengan layanan yang telah diterima.
4. Berkeinginan menggunakan jasa kembali.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien telah banyak diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian-penelitian terdahulu akan dikemukakan sebagai penguat kajian-kajian teoritis sebelumnya. Berikut lampiran beberapa peneliti dibawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

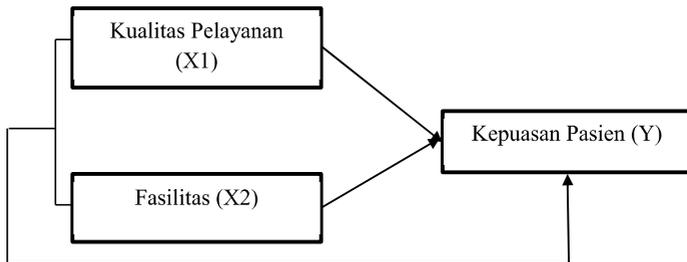
No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Engkus, 2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.	Analisis Regresi Linear Sederhana dan Analisi Koefisien Determinasi	Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.
3	(Dewi, 2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Kabupaten Aceh Timur	analisis regresi linear berganda	kualitas pelayanan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur
4	(Meutia et al., 2019)	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama	Analisis regresi linier berganda	Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Langsa Lama.

Tabel Lanjutan.....

4	(Rosalia, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha di Denpasar	Analisis regresi berganda	kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rsu Surya Husadha di Denpasar
5	(Indrayani, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam (RSI)	Analisis Regresi Linier Berganda	Terjadi hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien
6	(Saputra, 2018)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Analisis Regresi Linier Berganda	Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
7	(Against et al., 2019)	<i>the influence of service qualiti and patient safety agains satisfaction and layality installation hemodialysis patients in hospital</i>	<i>Observation al analytic</i>	<i>Quality of service no significant effect on the patient satisfaction and loyalty gratification of installation hemodialysis patients in hospital</i>
8	(Fatima et al., 2018)	<i>Quality Paper Hospitas Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty</i>	<i>Descriptive and inferential analysis which Smart PLS.</i>	<i>all variables have a positive significant effect on patient loyalty</i>
9	(Syaiful & Wangdra, 2018)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Tehadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	Analisis teknis menggunakan analisis regresi linier berganda	Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang beserta landasan teori yang tertera diatas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini ialah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sungai Langkai.



Gambar 2. 1Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari pengumpulan data (Sujarweni, 2015:65). Maka hipotesis yang ada dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah :

1. H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sungai Langkai.
2. H2: Diduga fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sungai Langkai.
3. H3: Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Sungai Langkai.