

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua orang, Dengan memperhatikan tubuh yang sehat, tentu semua pekerjaan dan aktifitas dapat terlaksana dengan baik, tanpa terhalang oleh berbagai macam penyakit. tetapi terkadang masyarakat banyak yang tidak memperhatikan kesehatan tubuh nya, hal ini di sebabkan salah satu nya karena kesibukan akan pekerjaan dan masalah ekonomi.

Kesibukan akan pekerjaan membuat orang orang malas dalam memperhatikan kesehatannya, hal ini juga di pengaruhi oleh kurangnya biaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga membuat masyarakat acuh tak acuh dalam memperhatikan kesehatannya, akibat dari itu banyak masyarakat yang mengalami kelemahan tubuh dan penurunan imunitas tubuh akibat tidak pernah memperhatikan kesehatannya.

Disamping faktor pekerjaan, faktor ekonomi juga mempengaruhi masyarakat dalam menjaga kesehatannya, karena keterbatasan biaya dalam melakukan pengobatan ketika mereka sakit, sehingga masyarakat terkesan membiarkan penyakit yang ada di tubuh nya dan terus melakukan aktifitas pekerjaan nya hari ke hari, yang juga membuat tubuh nya semakin melemah dan semakin memburuk.

Dari beberapa faktor diatas tersebut membuat pemerintah merencanakan suatu usaha dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dalam diri mereka, tidak hanya berhasil melaksanakan rencana pembangunan kesehatan yang dirancang pemerintah, tetapi juga meningkatkan kesadaran, motivasi dan hidup sehat untuk mencapai kesehatan masyarakat yang terbaik.

Upaya untuk mendukung pembangunan kesehatan, pemerintah membentuk dan membangun suatu unit kesehatan yang berfungsi untuk memperhatikan dan menjaga kesehatan masyarakat, salah satu unit kesehatan yang di bentuk oleh pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), unit kesehatan yang dibangun ini bertujuan bisa membantu pemerintahan untuk menaikan kesehatan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan tersebut.

Sebagai pusat pelayan dan pembangun kesehatan di Indonesia, Puskesmas perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan puskesmas. Oleh karena itu, dalam hal ini Puskesmas yang menjadi tempat rawat inap harus memberikan kepuasan kepada pihak yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut beserta pegawainya dan juga para pegawai nya dituntut untuk bersikap professional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Kebutuhan yang sangat penting itu adalah kesehatan. Kebutuhan di sini adalah kebutuhan untuk menerima layanan medis, baik pengobatan, perawatan

maupun penjagaan kesehatan, yang dimana hal ini dapat membuat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi dan juga kesehatan membuat masyarakat dapat menjalankan kegiatan maupun aktifitas nya sehari hari tanpa halangan dari penyakit.

Puskesmas merupakan sarana kesehatan terjangkau yang disediakan pemerintah untuk menjaga kesehatan masyarakat nya, maka dari itu untuk memenuhi tugas nya sebagai pelayan kesehatan masyarakat puskesmas juga harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan juga penyediaan fasilitas kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan tersebut, agar tercapainya kepuasan yang dirasakan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Di kota Batam, Puskesmas cukup mudah untuk di temui, hal ini karena Puskesmas di sediakan pemerintah kepada setiap kecamatan, sehingga masyarakat yang ingin pergi berobat tidak kesulitan lagi dalam mencari Puskesmas terdekat, pendirian puskesmas di setiap kecamatan ini sangat membantu masyarakat, karena mereka tidak perlu lagi mencari jauh hanya untuk berobat, sehingga mereka mudah dalam mencari tempat untuk berobat.

Di Batam, salah satu unit kesehatan yang disediakan pemerintah adalah UPT PUSKESMAS SEI LEKOP. Puskesmas ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam pelayanan terhadap kesehatan masyarakat nya. Pada era globalisasi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan sangatlah tinggi, hal ini disebabkan karena semakin deras dan ketat nya pertumbuhan dinamika kehidupan dunia usaha dibidang pelayanan kesehatan, maka dari itu

pelayanan sangat lah mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mempengaruhi jumlah pasien yang datang di puskesmas tersebut.

Hal yang paling penting dan utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui apa kebutuhan dan keinginan dari pasien tersebut, jika kebutuhan dan keinginan pasien tersebut dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan puas, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan jasa kesehatan tersebut, dan jika pasien tersebut merasaa puas, maka pasien terssebut akan menggunakan layanan jasa yang telah diberikan tersebut, dan apabila pasien tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien tersebut akan berfikir ulang untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan tersebut.

Pada akhirnya, semua aktivitas yang dilakukan perusahaan dirangkum dalam nilai yang diberikannya kepada pelanggan sehubungan dengan kepuasan layanan yang mereka alami Hasanah (2020), oleh sebab itu Puskesmas dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan cara mendapatkan umpan balik dari pasien pengguna layanan kesehatan puskesmas untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan dari layanan tersebut agar puskesmas terssebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dan tidak menimbulkan kekecewaan atas layanan yang diberikan.

Fathoni & Suprpto (2016) kualitas ialah suatu perihal aktif yang berpengaruh terhadap jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang dapat

pemenuhan dan juga melebihi suatu harapan. Sedangkan Menurut Pambudy (2016) Pelayanan merupakan suatu gerakan maupun aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, biasanya tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan apapun.

Dari definisi di atas bisa diinferensikan kualitas layanan bisa diartikan sebagai keadaan aktivitas yang menyediakan aktivitas tidak berwujud, memenuhi ekspektasi pelanggan, dan tidak melebihi itu.

Kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, karena apabila pasien tersebut merasa puas, maka kemungkinan pasien tersebut akan terus datang untuk berobat kepada puskesmas tersebut sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas dan tidak akan datang berobat kali ke puskesmas tersebut apa bila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ataupun melebihi harapan dari pasien tersebut.

Kepuasan pasien adalah hal yang paling penting dalam layanan dan jasa kesehatan, karena kepuasan juga mempengaruhi pasien yang akan datang berkunjung untuk berobat ke puskesmas tersebut, menurut Studi (2019) kepuasan yakni suatu perasaan yang dialami oleh seseorang setelah mendapatkan hasil dari jasa dengan harapan yang di harapkan.

Apabila kebutuhan yang diharapkan pasien dalam pelayanan melalui sikap maupun sifat ketika memberikan suatu pelayanan dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan dapat merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang telah diharapkan nya. Dan apabila kepuasan telah tercapai, maka pasien tersebut akan

loyal kepada puskesmas tersebut ketika mereka sakit maka pasien tersebut akan berobat ke tempat tersebut dan tidak berpindah ke layanan kesehatan yang lain.

Fasilitas juga merupakan salah satu komponen terpenting dalam memenuhi kepuasan pasien, fasilitas yang dimaksud yaitu pemberian tempat duduk, fasilitas dalam mendapatkan informasi, maupun pemberian fasilitas kepada pasien yang sedang dalam masa tunggu untuk dapat dilakukan pelayanan terhadap kesehatannya, fasilitas ini bertujuan untuk membuat pasien tidak merasa bosan ketika sedang menunggu antrian nya.

Menurut Menurut Indrayani (2018) fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memperlancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dengan di penuhinya fasilitas dalam kegiatan jasa tentu akan membantu pasien ketika sedang melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, dan tentu juga akan memenuhi kepuasan pasien karena tidak adanya permasalahan maupun kekurangan ketika sedang berobat ke puskesmas tersebut.

Menurut Marpaung & Asahan (2018) layanan adalah rangkaian aktivitas tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan layanan, atau dalam sumber daya fisik / produk dan sistem penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Tentukan sebagai proses yang dikonfigurasi.

Dalam hal ini, UPT Puskesmas Sei Lekop selaku penyedia layanan jasa kesehatan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam hal kelengkapan fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan layanan jasa kesehatan,

karena si calon konsumen (pasien) sangat memerlukan fasilitas agar kegiatan layanan kesehatan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka dari itu Puskesmas Sei Lekop harus menyediakan fasilitas yang diperlukan seperti kursi yang akan digunakan untuk pasien yang sedang menunggu giliran nya untuk di layani, ruang informasi yang akan digunakan untuk mencari informasi yang diperlukan pasien tersebut, dan juga fasilitas pendukung lainnya seperti sekuriti ,nomor antrian ,Tv dan lain-lain.

Salah satu bentuk pelayanan yang telah diberikan kepada pasien yaitu dengan mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan pasien tersebut, baik tentang penyakit yang dialam i, dan juga berbagai keluhan mengenai gejala-gejala yang dialami nya. bukan hanya itu, pasien juga dilayani dengan cara memberikan salam, senyum, sapa, sopan dan santun (5S) kepada pasien yang mengunjungi puskesmas tersebut, memberikan pemeriksaan yang baik kepada pasien sehingga memberikan kesan akrab kepada pasien tersebut dan tidak memberikan jarak antara si pasien dan si pemberi layanan kesehatan tersebut.

Dalam hal ini, peneliti bertemu dengan pemegang layanan usaha jasa kesehatan di Puskesmas Sei Lekop guna bertanya mengenai kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang diberikan kepada pasien dan juga meminta kepada bagian tata usaha guma melihat data pasien yang mengunjungi Puskesmas tersebut pada Tahun 2019 dalam periode 1 tahun, dan datanya dapat diihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Upt Puskesmas Sei Lekop Januari 2019 - Desember 2019

Bulan	Kunjungan pasien	Kunjungan dengan kartu sehat	Kunjungan rawat jalan
Januari	2459	1357	2498
Februari	2065	1075	2060
Maret	2201	1182	2190
April	2120	1182	938
Mei	2106	1009	1097
Juni	1901	830	1071
Juli	1782	1120	662
Agustus	2644	1587	1057
September	16727	15713	1014
Oktober	16282	14396	1590
November	15836	14600	1236
Desember	15810	14702	1108
Jumlah	252.291	68.753	16.521

Sumber : UPT. Puskesmas Sei Lekop

UPT. Puskesmas Sei Lekop merupakan salah satu unit kesehatan yang diharapkan mampu berkontribusi melayani masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dengan harga yang murah dan terjangkau bagi masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah, meskipun dengan harga yang murah dan terjangkau, kualitas puskesmas tersebut juga harus dapat memberikan kepuasan bagi si pasien tersebut, karena kepuasan dari pasien tersebut dapat memberikan penilaian tersendiri bagi puskesmas tersebut.

Jika pelayanan dan fasilitas yang di berikan di luar ekspektasi dari pasien tersebut maka pasien tersebut tidak akan merasa puas dan akan melakukan protes terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan, dan juga akan berpengaruh bagi berlangsung nya kegiatan layanan jasa kesehatan tersebut, dan juga sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan tersebut sesuai dengan ekspektasi, maka pasien tersebut akan mejadi puas dan akan terus mengunjungi Puskesmas tersebut.

Hal tersebut dapat memengaruhi apakah puskesmas tersebut mengalami kenaikan jumlah pasien yang berkunjung atau sebaliknya mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut, dan jika mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung, maka akan memberi keuntungan bagi layanan usaha kesehatan yang lain, karena pasien yang kurang puas dengan pelayanan dari puskesmas tersebut akan beralih ke layanan kesehatan yang lain.

Dalam upaya mendapat kepuasan pasien dan menarik pasien yang lain untuk berkunjung ke puskesmas tersebut, maka Puskesmas Sei Lekop harus melakukan strategi pemasaran yang tepat guna memperoleh pasien yang berkunjung di unit kesehatan tersebut, strategi pemasaran yang dimaksud adalah pemberian Fasilitas dan memberikan layanan yang baik kepada pasien, karena dalam lingkungan global yang modern ini, banyak hal yang dapat dilakukan unit usaha kesehatan lain guna menarik pasien yang berkunjung ke tempat tesebut.

Dalam studi ini, masalah yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas. Disini peneliti ingin mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan

pasien terhadap UPT. Puskesmas Sei Lekop mengkaji kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan puskesmas kepada pasien dan jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas selama tahun 2019.

Meskipun penelitian yang dilakukan hanya dalam ruang lingkup puskesmas, tetapi penelitian ini juga berguna untuk melihat potensi yang dimiliki Puskesmas Sei Lekop dalam mempertahankan jumlah pasien dan juga menarik jumlah pasien yang berkunjung di unit pelayanan jasa kesehatan tersebut. Berdasarkan dari cerita dan uraian yang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan menarik judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SEI LEKOP”.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Masih kurangnya pemberian fasilitas penunjang bagi pasien di Puskesmas Sei Lekop.
2. Pelayanan yang diberikan berpengaruh bagi kepuasan pasien di Puskesmas Sei Lekop.
3. Pemberian fasilitas yang mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Lekop.
4. Kualitas Pelayanan mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Sei Lekop.

1.3. Batasan Masalah.

Adapun faktor faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas sei lekop adalah Fasilitas, Layanan, bentuk komunikasi yang diberikan, dan lain lain. Agar masalah dalam penelitian tersebut tidak terlalu luas dan dapat dijelaskan secara lebih rinci, maka penulis membatasi masalah menjadi:

1. Peneliti hanya meneliti dua variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).
2. Peneliti hanya meneliti satu variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien (Y1).
3. Fasilitas yang diteliti adalah Fasilitas yang terdapat di UPT Puskesmas Sei Lekop.

1.4. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka Rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop..

1.5. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian yang didapatkan dari rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sei Lekop.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil pengkajian ini berharap berguna untuk semua kalangan, baik yang membacanya maupun yang terlibat langsung di dalamnya. Keunggulan penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis.

Manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Survei ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan, dan sumber daya mengenai penerapan metode survei terutama yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan masalah kualitas layanan dan peralatan untuk layanan pemasaran secara berkala.
2. Pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan.

1.6.2. Manfaat Praktis.

1. Bagi perusahaan
 - a. Temuan penulis dapat digunakan perusahaan untuk menganalisis masalah yang sering terjadi di puskesmas.

b. Perusahaan dapat menggunakan temuan penulis untuk kepentingan perusahaan.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang teori perilaku pasien di puskesmas, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, institusi, dan kepuasan pasien, serta penelitian dengan variabel serupa di masa dan tempat yang akan datang. Ini juga bisa digunakan sebagai referensi.

3. Bagi peneliti dan pembaca lain

Bagi peneliti dan pembaca dapat dijadikan rujukan atau rujukan untuk menyelesaikan kegiatan penelitian dengan variabel sejenis, dan juga sebagai rujukan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang pemasaran dan jasa jasa.