

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pelayanan Kesehatan bahwa Puskesmas merupakan salah satu unit terkecil penyedia layanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Puskesmas merupakan penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Puskesmas saat ini semakin ditinggalkan oleh masyarakat dan tidak menjadi pilihan utama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu masih jauh dari harapan masyarakat, maka Undang-Undang RI No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas. Hal ini juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif. Menurut Pasalli' & Patattan (2021) mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai

pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan kebenaran dan kenyataan yang ada kemudian dibandingkan dengan harapannya (Indrasari, 2019). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran (Deharja et al., 2019). Kepuasan pasien juga dapat dijabarkan sebagai rasa dari pasien yang muncul setelah harapannya bisa terjadi dan dirasakannya (Soumokil et al., 2021). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada layanan kesehatan tersebut (Álvarez-García et al., 2019). Menurut Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Capaian tingkat kepuasan pasien dalam 3 (tiga) tahun terakhir di Kabupaten Jember dapat dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1. Persentase Capaian Tingkat Kepuasan Pasien Tahun 2021-2023 di Kabupaten Jember

No	Tahun	Tingkat Kepuasan Pasien	
		Target	Capaian
1	2021	91%	85,03%
2	2022	91%	85,12%
3	2023	91%	85,67%

Sumber : Data Dasar Dinkes Jember tahun 2024

Berdasarkan data dasar Dinkes Jember tahun 2024 pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Jember pada Tahun 2021-2023 untuk variabel kepuasan pasien masih dalam kategori cukup, yaitu masing-masing sebesar 85,03%, 85,12% dan 85,67% dari target sebesar 91% (Dinkes Jember, 2024). Disamping itu, capaian kinerja pelayanan kesehatan primer pada Tahun 2021-2023 di Kabupaten Jember juga termasuk dalam kategori cukup, yaitu masing-masing sebesar 86,78%, 87,62% dan 87,79% dari target dengan kategori baik sebesar 91%. Program upaya kesehatan primer dimaksud meliputi Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Kefarmasian, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Rawat Inap (Dinkes Jember, 2024). Menurut (Lupiyoadi, 2019) dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, diantaranya kualitas produk/ jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

Menurut Tjiptono (2023), menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 untuk mengukur pelayanan kesehatan dikenal dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*). Pengukuran dengan metode *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang telah dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pasien. *Service Quality* memiliki 5 dimensi pokok yang berkaitan

dengan kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan beberapa riset penelitian menunjukkan bahwa instrumen *Service Quality* valid untuk berbagai konteks layanan (Abdu & Patarru', 2023). Metode *Service Quality* memiliki kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan (Harminto et al., 2021). Metode *Service Quality* dalam penelitian kualitas layanan kepuasan pasien digunakan mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas jasa.

Kotler & Keller (2019) mendefinisikan *quality* sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisi ini menekankan pada fokus pelanggan. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2023) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kemenkes RI (2019), mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian Nursaid (2024), menjelaskan bahwa *service quality* berdampak terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan. Fauziah et al.

(2019) menunjukkan hasil bahwa *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Mahmud *et al.*, (2022) menunjukkan hasil bahwa dimensi *service quality* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Penelitian Syarkani *et al.* (2023) menunjukkan hasil bahwa seluruh dimensi *service quality* secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung. Sedangkan, menurut penelitian Iskandar, *et. al* (2021), mayoritas dari dimensi *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit kecuali dimensi *emphaty*. Penelitian Rafliansyah (2021), mayoritas dari dimensi *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di *Health Center* kecuali dimensi *responsiveness dan assurance*.

Disamping kualitas pelayanan, promosi juga dapat memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien karena promosi merupakan salah satu aspek yang penting dalam manajemen pemasaran dan sering dikatakan sebagai proses berlanjut. Ini disebabkan karena promosi dapat menimbulkan rangkaian kegiatan selanjutnya di perusahaan (Yanuar *et al.*, 2017). Promosi merupakan penyampaian informasi dari penjual kepada pembeli untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku dalam rangka menciptakan pertukaran, sehingga tujuan untuk meningkatkan kuantitas penjualan diharapkan dapat terealisasi. Promosi dapat dikatakan kegiatan komunikasi dimana seluruh keperluan untuk menggerakkan satu produk, pesan atau ide mengenai distribusi (Windreis, 2021). Promosi memiliki peranan penting untuk mengkomunikasikan keberadaan dan nilai produk kepada calon pelanggan. Dalam merancang strategi pemasaran, perusahaan/pasar swalayan harus selalu

berorientasi kepada pelanggan mulai dari menemukan produk yang diinginkan oleh pelanggan, motif dan kebiasaan membeli serta menentukan harga sesuai dengan daya beli pelanggan, menentukan saluran distribusi dan akhirnya menentukan program promosi dalam usaha kemampuan perusahaan (Windreis, 2021).

Promosi kesehatan yang menerapkan model paradigma tersebut sangat efektif dalam memasarkan produk layanan yang ditawarkan, selain efisien juga dapat menjawab pokok persoalan yang terjadi pada konsumen dengan promosi organisasi dapat menjabarkan secara rinci mengenai solusi yang tepat untuk mengatasi persoalan yang terjadi pada konsumen.

Berdasarkan penelitian Yanuar et al. (2017) menunjukkan hasil bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Sabilah & Daonil (2023) menunjukkan hasil bahwa strategi promosi penjualan yang efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Windreis (2021) menunjukkan hasil bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan di Rumah Sakit. Penelitian Anshory, et al. (2023) menjelaskan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Apotek. Sedangkan, penelitian Yuliani (2023) menjelaskan bahwa promosi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN. Siregar (2022), menjelaskan bahwa promosi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Sedangkan dalam penelitian Bilatula et al. (2024), metode yang digunakan untuk membantu menerjemahkan keinginan pasien disebut sebagai metode

Quality Function Deployment (QFD). Metode QFD memiliki keunggulan yaitu dapat menerjemahkan *customer need* menjadi respon teknis. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah suatu proses untuk menentukan kebutuhan pelanggan (customer “wants”) dan menterjemahkannya kedalam atribut (how) yang dapat dilakukan sebagai suatu tindakan perbaikan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. QFD digunakan untuk membantu apa yang akan memuaskan pelanggan dan dimana akan melakukan upaya perbaikan kualitas (Heizer dan Render, 2017).

Berdasarkan penelitian Sukma *et al.* (2022) menunjukkan bahwa QFD dapat meningkatkan pelayanan dan menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian Bilatula, *et al.*, (2024) dalam konsep *Quality Function Deployment (QFD)* dalam analisis kesenjangan dan kebutuhan kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Susila, *et al* (2015) menjelaskan bahwa dengan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*, didapatkan atribut-atribut kepuasan yang diinginkan oleh pasien dan diterjemahkan ke dalam parameter teknik dalam *House of Quality (HOQ)*. Penelitian Sabilah & Daonil (2023) ingin mengetahui hubungan antara promosi penjualan dan kualitas pelayanan dalam konteks suatu bisnis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Dengan menggunakan QFD, perusahaan dapat menentukan prioritas tindakan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan research gaps tersebut diatas, dimana terjadi perbedaan Antara penelitian Syarkani (2023) dan Soumokil (2021) Seluruh dimensi kualitas

pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung dan hubungan antara semua dimensi *service quality* dengan kepuasan pasien dengan penelitian Iskandar (2021) dan Rafliansyah (2021) menyampaikan bahwa mayoritas dimensi *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian penelitian Windreis (2021) bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan pasien berbeda dengan penelitian Yuliani (2023) yang menyatakan promosi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan Sukma (2022) Bilatula (2024) QFD dapat meningkatkan pelayanan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka peneliti mengambil topic penelitian *Analisis Service Quality Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Quality Function Deployment (QFD) Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Jember.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember?
2. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember?
3. Apakah terdapat pengaruh *Quality Function Deployment* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wilayah Kabupaten Jember?
4. Apakah terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap *Quality Function Deployment* pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember?
5. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap *Quality Function Deployment* pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember?

6. Apakah terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember melalui *Quality Function Deployment* sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember melalui *Quality Function Deployment* sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Quality Function Deployment* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wilayah Kabupaten Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Quality Function Deployment* pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap *Quality Function Deployment* pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember melalui *Quality Function Deployment* sebagai variabel *intervening*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas wilayah Kabupaten Jember melalui *Quality Function Deployment* sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya memahami faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, pentingnya *service quality* dalam mencapai kepuasan pasien, pentingnya memahami peran promosi dalam mempengaruhi kepuasan pasien, pentingnya memahami kebutuhan dan keinginan pasien melalui *Quality Function Deployment* dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat menjadi referensi dalam ilmu manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember, digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan dan perencanaan yang spesifik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya di Puskesmas;

- b. Bagi Masyarakat, digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

3. Manfaat Akademisi

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

- a. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh secara teori di tempat unit kerja / Organisasi Perangkat Daerah;
- b. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan atau gambaran terhadap pengembangan ataupun pembuatan penelitian yang sama khususnya dapat menentukan rekomendasi dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas.