

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin, banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumen sehingga konsumen akan loyal pada tiap produk yang dijual oleh suatu perusahaan (Kotler, 2003).

Kesehatan adalah hal yang terpenting dalam kehidupan saat ini, namun belum banyak masyarakat yang mampu mengambil keputusan tentang perawatan kesehatan yang mereka butuhkan, dan tanggung jawab untuk menjaga kesehatannya secara optimal terutama dikalangan masyarakat menengah kebawah, semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan menciptakan mutu pada pelayanan kesehatan, para tenaga medis bukan hanya cepat dalam pelayanan tetapi mereka harus memiliki sifat yang membuat pasien nyaman dalam pelayanan yang diberikan, seperti saat pasien tiba ditempat pelayanan kesehatan petugas yang menerima harus tetap tersenyum walau keadaan pekerjaan sudah melelahkan, cepat tanggap saat pasien membutuhkan pertolongan secepatnya, melayani dengan ramah dan harus memiliki rasa empatik dengan sikap tersebut secara tidak langsung kita sudah dapat meringankan beban atau rasa sakit yang pasien sedang rasakan.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pasien dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen. Keputusan adalah tahap dalam keputusan memakai jasa dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler dan Amstrong (2007). Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan

(Kotler, 2009). Menurut Kotler (2003) mengemukakan bahwa: “Tingkat kesetiaan adalah kesetiaan adalah tindakan dari seseorang tentang keputusan untuk bertahan atau pindah ke instansi yang lain. Menurut Gibson (2007) kesimpulan dari kepuasan itu adalah: “Kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pasien) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan”.

Kesetiaan pasien memegang peranan sangat penting dalam organisasi bisnis atau usaha yang dilakukan. Kesetiaan pasien meliputi komponen sikap dan komponen perilaku pasien. Komponen sikap pasien merupakan gagasan seperti niat kembali untuk membeli produk atau layanan tambahan dari perusahaan yang sama, kesediaan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, demonstrasi komitmen kepada perusahaan dengan menunjukkan perlawanan jika ada keinginan beralih ke pesaing lain dan kesediaan untuk membayar dengan harga premium. Di sisi lain, aspek perilaku kesetiaan pasien merupakan pembelian berulang yang sebenarnya dari produk atau jasa, yang meliputi pembelian lebih banyak dari produk atau jasa yang sama atau alternatif produk yang lain dari perusahaan yang sama, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain dan kemungkinan penggunaan produk dalam jangka panjang untuk merek tersebut masih tetap terjaga kualitasnya (Saravanakumar, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Eryanto (2011) dengan judul Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro) juga mengemukakan bahwa kesetiaan pasien berperan penting terhadap kelancaran sebuah usaha.

Puskesmas Rawat Inap merupakan Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong penderita gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara. Sesuai Standard Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota (Depkes RI, 2003), pengertian Rawat Inap, merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas perawatan dan rumah bersalin, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat memberikan pelayanan kesehatan dengan mendirikan beberapa puskesmas diseluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi, kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah tersebut masih tidak dapat memenuhi harapan masyarakat, banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pemerintah (Ratminto, 2006).

Keluhan-keluhan pasien belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan, pihak Puskesmas harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan pasien. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak Puskesmas dan pasien, keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak puskesmas. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya di dahulukan. Metode merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dimana deskripsi aktivitas, penelitian dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti dan tidak tepat. Hasil pengamatan yang ada dilapangan, Puskesmas Kunir Lumajang pada tiga tahun terakhir cenderung mengalami penurunan berikut ini adalah data pasien rawat inap Puskesmas Kunir Lumajang dari tahun 2016 sampai dengan 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1: Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang Tahun 2017-2019

No	Ruang	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Mawar	119	110	111
2	Melati	112	119	113
3	Anggrek	116	113	111
4	Dahlia	117	118	110
5	Total	464	460	445

Sumber: Puskesmas Kunir Lumajang (2019)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun ini, sejak tahun 2017 hingga 2019 jumlah pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Kunir Lumajang mengalami penurunan, hal ini disebabkan oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kunir Lumajang cukup baik sehingga mempercepat kesembuhan pasien. Pada tahun 2017 pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Kunir Lumajang sebanyak 464 pasien, tahun 2018 pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Kunir Lumajang sebanyak 460 pasien, dan pada tahun 2019 pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Kunir Lumajang sebanyak 445 pasien. Keluhan dari pihak pasien sebanyak 10% dari surat yang masuk dikotak saran mengeluhkan pelayanan di ruang rawat inap yang belum memuaskan, diantaranya mereka mengeluhkan kenyamanan ruang rawatan dan petugas yang kurang ramah. Dan juga hal sama yang dirasakan oleh pasien akibat dari pergantian kepala dokter yang ada di Puskesmas Kunir, di dapatkan bahwa masih ada fasilitas- fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu, tempat parkir yang kurang luas.

Keterangan dari Puskesmas Kunir bahwa mereka telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan – keluhan terhadap pelayanan puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas, dilihat dari kotak saran tersebut banyak dikeluhkan oleh pelanggan Puskesmas Kunir yang dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) kurangnya memberikan pelayanan yang tepat dan baik. Puskesmas Kunir dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kesetiaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kesetiaan pasiennya meningkat.

Penelitian yang juga mengangkat tentang mutu pelayanan terhadap kesetiaanpasien pernah dilakukan oleh Eryanto (2011) dengan hasil kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien, Rattu (2012) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaanpasien, Nostib (2013) dengan hasil dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaanpasien, Fattah (2016) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaanpasien, dan Fitrih (2016) dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaanpasien.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam evaluasi kesetiaan pasien Puskesmas Kunir menyediakan kotak saran yang berisi tentang keluhan pasien dan saran yang diberikan untuk perbaikan layanan yang ada di Puskesmas Kunir, hal tersebut juga terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat peneliti melakukan survei awal. Dari wawancara yang dilakukan oleh salah satu pasien, mantan pasien , dan perawat. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap pada Puskesmas Kunir belum sesuai dengan harapan pasien yang dirawat. Berdasarkan fakta pada latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kesetiaan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan Puskesmas Kunir. Mutu

pelayanan di Puskesmas Kunir Lumajang merupakan hal yang juga dapat menjadi motivasi dari kesembuhan pasien rawat inap. Upaya yang harus dilakukan oleh pihak Puskesmas Kunir Lumajang agar pasien tetap loyal atau setia adalah lebih meningkatkan mutu pelayanannya dengan cara memperbaiki aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan di atas dapat dirumuskan suatu rumusan sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan kehandalan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang ?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang ?
4. Apakah jaminan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang ?
5. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang.
- 2 Untuk menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang.
- 3 Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang.
- 4 Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang.
- 5 Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kesetiaan pasien Puskesmas Kunir Luamajang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja industri.
2. Bagi Pihak Lain /Almamater
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi perpustakaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan regresi linier berganda.
3. Bagi penyusun
Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai regresi linier berganda.