

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk mendapatkan laba. Berhasil atau tidaknya dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung kepada keahlian pengusaha di bidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lain. Kotler dan Armstrong (2008) Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manjerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) Jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas layanan yang dirasakan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Keller,2009). Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik-

klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2007) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Sehingga kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta akan menjadi pelanggan tetap atau loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan Haryanto (2013) semakin menguatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado. Begitu juga pada penelitian Afriadi (2016) semakin menguatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pada objek penelitian yang berbeda Muslichati dan Wartini (2015) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ajung Jember diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas dan jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas sehingga akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien. Fasilitas penunjang merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para konsumen (pelanggan) untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen (pelanggan) dapat terpenuhi. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai Fasilitas dan Tenaga Kerja yang di miliki Puskesmas Ajung Jember:

Tabel 1.1 Data Fasilitas dan Tenaga Kerja Puskesmas Ajung Jember.

No	Fasilitas	Tenaga Kerja	Jumlah Tenaga
1	Ruangan Kartu/Loket	Ka. Puskmas	1
2	Poli Umum	Ka.Sub.Bag Tata Usaha	1
3	Poli Gigi	Dokter Gigi	1
4	Poli KIA – KB	Perawat	17
5	Pojok Gizi	Bidan	19
6	Unit Gawat Darurat	Asisten Apoteker	2
7	perawatan umum	Staf Puskesmas	9
8	Ruangan bersalin	Petugas Loket	2
9	Farmasi	Staf TU	1
10	Gudang Inventaris	Pelaksana RR	1
11	Ruangan Tata Usaha	Jurim	1
12	Ruangan Imunisasi	Jaga malam	1
13	Ruangan Laboratorium	Tukang Cuci	1
14	Ruangan rawat inap	Sopir	1
15	Ruangan Kepala Puskesmas		
16	Mobil Ambulan		
17	Tempat parkir		

Sumber: Puskesmas Ajung Jember diolah 2018

Lengkapya fasilitas dan tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena jika salah satu fasilitas dan tenaga kerja kurang, maka Puskesmas Ajung Jember akan kesulitan untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya dalam menangani pasien. Penelitian yang dilakukan Afriadi (2016) semakin menguatkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pada objek penelitian yang berbeda Haryanto (2013) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Hal ini mengharuskan Puskesmas Ajung Jember selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Selain meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Ajung Jember kepada konsumen, Puskesmas Ajung Jember juga perlu memikirkan lokasi. Lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh para konsumen juga berpengaruh terhadap keinginan atau minat konsumen untuk menggunakan jasa puskesmas, jika lokasi puskesmas sangat susah di jangkau maka konsumen akan lebih memilih puskesmas yang lebih mudah jangkauannya agar konsumen atau pasien yang sakit tidak terlambat untuk di lakukan penanganan. Menurut (Tjiptono, 2007) secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, konsumen mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar. Penelitian Dulkhatif, Haryono dan Warso (2016) membuktikan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jika pelanggan sudah loyal itu artinya konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang sudah dirasakan. Lokasi yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mengunjungi perusahaan, sehingga konsumen merasa puas dan akan kembali menggunakan layanan jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (prestasi kerja) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, itu berarti pelanggan belum puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat konsumen/pasien untuk berobat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang mereka terima atau rasakan yang akan berpengaruh pada keputusan konsumen dan tentu saja mengarah pada tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Yamit (2013) mengemukakan bahwa pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan pada setiap lini produk dan pelayanan. Kemajuan teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri rumah sakit di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Hal inilah yang menjadi pendorong bermunculannya berbagai rumah sakit swasta baru dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini, sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif.

Seperti fenomena bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah Puskesmas Ajung Jember. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan semakin banyaknya tempat pengobatan seperti klinik dan puskesmas yang bermunculan di wilayah kecamatan Ajung dan sekitarnya. Pelayanan dan fasilitas yang digunakan berbeda-beda dengan tempat pengobatan yang lain, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap tempat pengobatan. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasinya.

Penelitian dilakukan fokus pada pasien rawat inap karena pasien rawat inap lebih lama merasakan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ajung, sehingga hasil penelitian lebih efektif dan efisien, serta memudahkan peneliti dalam penyebaran kuesioner. Masalah utama Puskesmas Ajung Jember sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 apakah karena banyaknya pesaing ataukah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau belum? Oleh karena itu, Puskesmas Ajung Jember dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan

fasilitas dan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat meningkat. Pihak Puskesmas Ajung Jember perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Ajung dalam 4 tahun terakhir:

Tabel 1.2

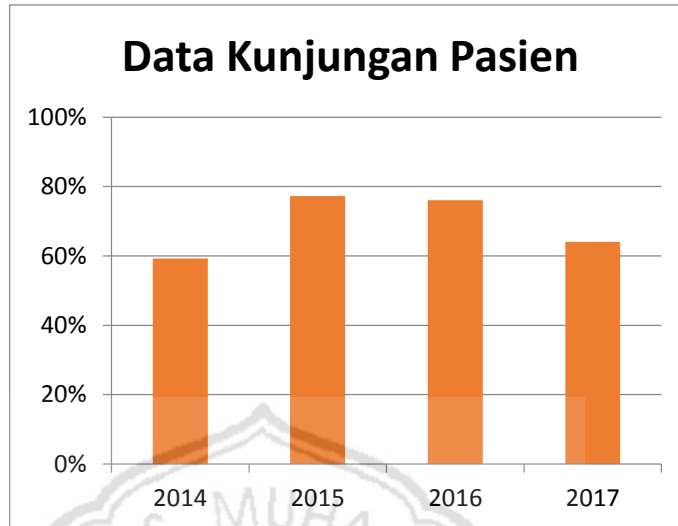
Data Laporan Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Ajung Jember.

No	Bulan	Tahun			
		2014	2015	2016	2017
1.	Januari	121	159	169	130
2.	Februari	117	167	168	117
3.	Maret	87	157	165	119
4.	April	101	123	186	114
5.	Mei	108	100	154	142
6.	Juni	131	163	206	91
7.	Juli	111	162	193	116
8.	Agustus	164	162	151	142
9.	September	149	170	126	128
10.	Oktober	130	182	137	187
11.	November	129	203	133	193
12.	Desember	133	183	113	123
Jumlah Pasien		1.481	1.931	1.901	1.602

Sumber: Puskesmas Ajung Jember diolah 2014 – 2017.

Gambar 1.1

Persentase Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Ajung Jember.



Sumber: Puskesmas Ajung Jember diolah 2014 – 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 dan gambar 1.1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember hal tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah kunjungan pasien. Selama periode tahun 2014 – 2017 dapat diketahui pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien mencapai 1.481 pasien atau 59,24%, pada tahun 2015 mencapai 1.931 pasien atau 77,24%, sedangkan tahun 2016 mencapai 1.901 pasien atau 76,04% dan pada tahun 2017 mencapai 1.602 pasien atau 64,08%. Pada tahun 2015–2016 jumlah kunjungan pasien sempat mengalami kenaikan namun pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien kembali mengalami penurunan. Berdasarkan Tabel 1.2 dan gambar 1.1 di atas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat Inap cenderung mengalami penurunan.

Berdasarkan beberapa uraian latar belakang di atas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang untuk menggunakan jasa layanan puskesmas. Dalam penelitian ini dipilih variabel kualitas layanan, fasilitas dan lokasi sebagai fokus dari penelitian. Penelitian difokuskan pada tiga variabel tersebut karena diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas ajung jember. Sehingga penelitian terkait pengaruh kualitas

pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam bisnis jasa kesehatan, puskesmas dituntut untuk secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke puskesmas lain karena merasa puas telah menggunakan jasa yang diberikan puskesmas. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ajung Jember.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Puskesmas

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Puskesmas Ajung Jember dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti

Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Puskesmas seperti fasilitas dan lokasinya.

3. Bagi konsumen dan pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.

