BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan (Manurung, 2017)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain fasilitas. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Disadari atau tidak, pelanggan sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah fasilitas puskesmas itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam rangka memberikan kemudahan saat ada pasien yang berkunjung (Manurung, 2017).

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan

kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Klinik-klinik, fasilitas kesehatan di kota-kota maupun di daerah semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Jumlah faskes di Katikutanah Selatan terdiri dari satu RS Kecamatan dan lima Puskesmas. Hal ini juga menunjukkan bahwa usaha atau bisnis Kesehatan termasuk salah satu bisnis tak pernah mati. maklum saja, semua manusia pernah jatuh sakit, oleh karena itu maka, usaha yang berhubungan dengan kesehatan akan selalu dibutuhkan.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan (Kotler dan Keller, 2017).

Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan konsumen pada saat ini dan yang akan datang. Kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan (Kotler dan Keller, 2017).

Menurut permenkes nomor 43 tahun 2019, Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya Kesehatan masyarakat dan upaya Kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya.

Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan

sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan seseorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut (Kotler dan Keller, 2017).

Tabel. 1.1
Data kunjungan pasien pada Puskesmas Malinjak
bulan Januari 2021 sampai Desember 2021

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	105
2	Februari	90
3	Maret	89
4	April	97
5	Mei	75
6	Juni	73
7	Juli	60
8	Agustus	73
9	September	88
10	Oktober	85
11	November	85
12	Desember	132
	Total	1052

Sumber: Puskesmas Malinjak, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di Puskesmas pada bulan Januari - Agustus 2021 mengalami penurunan dan mengalami kenaikan sedikit demi sedikit pada bulan September – Desember 2021. Fenomena ini perlu ditinjau oleh pelayanan kesehatan karena dengan jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi puskesmas tersebut. Oleh karena itu untuk mengatasi fenomena tersebut maka pihak pelayanan kesehatan

memperhatikan kinerja, keistimewaan tambahan dan lainnya yang dipersepsikan antara lain dengan memberikan pelayanan yang optimal, agar pasien akan menikmati pelayanan jasa dan akan kembali melakukan atau memakai kembali jasa yang telah diberikan (Lupiyowadi, 2009).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Fasilitas kesehatan perlu memikirkan tentang harga. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata pasien, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru membuat pasien pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. Apabila harga terlalu mahal maka banyak banyak pasien yang mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh fasilitas kesehatan maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh fasilitas kesehatan yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran yang akan membantu Klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan, kebersihan peralatan, kebersihan tenaga medis dan kerapihan susunan fasilitas akan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana fasilitas kesehatan perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan akan menjadi pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat lainnya (Lupiyowadi, 2009).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Lingkungan internal seperti suhu ruangan, desain ruangan, penataan alat peraga promosi kesehatan yang masih kurang
2. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan masyarakat semakin pandai dalam memilih penyedia pelayanan kesehatan dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan
3. Beberapa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan
4. Beberapa pasien mengeluh kurangnya kebersihan toilet dan lantai puskesmas
5. Ruang tunggu dan fasilitas ruang tunggu pasien yang nyaman dan aman

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka untuk memfokuskan pembahasan masalah dibatasi agar terarah, dan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, dibatasi masalah hanya pada **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah”**

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah secara simultan Kualitas Pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat pasien di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah?

2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat pasien di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah?
3. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan berobat pasien di Puskesmas Malinjak Sumba Tengah?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Malinjak Sumba Tengah
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas Puskesmas Malinjak Sumba Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Malinjak Sumba Tengah.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut

1. Bagi Peneliti Dapat memeberikan tambahan pengetahuan dan memperluas khasanah mengenai ilmu-ilmu pemasaran terapan secara praktis.
2. Bagi Puskesmas Malinjak Dapat memberikan masukan kepada pihak Puskesmas guna menentukan langkah yang lebih tepat dalam pengembangan startegi pemasaran.
3. Bagi Akademisi Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat yang berarti bagi mahasiswa lain atau kalangan umum yang melakukan studi penelitian mengenai kualitas pelayanan, dan fasilitas. Dan juga diharapkan dengan adanya investigasi ini akan membuahkan karya pemikiran yang menciptakan evaluasi dan koreksi yang bermanfaat untuk semua kalangan

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisannya itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan teori yang berupa pengertian dan defenisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, devenisi operasional variable dan Teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Menguraikan tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.