

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa, lembaga maupun organisasi harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jalani. Salah satunya adalah lembaga kesehatan yaitu Puskesmas Oelaba. Setiap Lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan baik dalam hal fasilitas, konsep bahkan kualitas pelayanannya. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas yang diberikan maka menimbulkan penilaian yang baik dari pasien, sehingga membuat pasien nyaman dan merasa puas yang berujung pada loyalitas pasien. dalam memakai jasa sebuah pelayanan masyarakat harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau seperti hal Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao.

Arief (2019:165) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan atau hasil dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan salah satu opsi yang harus dipilih oleh seseorang dalam memilih jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas organisasi adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena, kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi atau lembaga tertentu. Dengan memberikan kepuasan pada pasien, puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan

kepercayaan masyarakat. Ketika pasien merasa puas dengan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, kemungkinan reputasi puskesmas akan mendapatkan penilaian yang baik dimata masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rawat jalan pasien. Untuk itu sebagai salah satu tujuan dari rawat jalan pelayanan kesehatan, maka Puskesmas perlu menjaga kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan. Inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar kualitas pelayanan yang bermutu sehingga pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima dapat terwujud.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas. Apabila harapan pasien lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima, maka ada pengaduan pasien. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pasien.

Selain pelayanan, faktor penting lainnya yang juga turut mendukung kepuasan pasien adalah fasilitas. Hal ini disebabkan karena fasilitas merupakan sarana pendukung bagi timbulnya kepuasan pasien pada Puskesmas tersebut. Menurut Tjiptono (2007), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum fisik yang harus ada sebelum suatu jasa sebelum ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan fasilitas

merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan pasien, dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, kelengkapan dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan pasien secara langsung.

Selain fasilitas, Kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang menjadi salah satu indikator pendukung timbulnya kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kualitas dan kepuasan, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan kenyamanan bagi pasien. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi.

Lovelock dan wirtz (2007:418) kualitas layanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang dari pelanggan penyampaian layanan dari suatu perusahaan. Menurut Huang (2009:2) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kesan pelanggan terhadap efisiensi relative organisasi dan layanan yang diberikannya.

Kualitas Pelayanan merupakan pembahasan tentang kepuasan pasien. Ada begitu banyak lembaga kesehatan yang hadir dan bermunculan saat ini, semuanya ingin menjadi yang terbaik di maka para pasien sehingga organisasi dituntut untuk

lebih tahu apa yang dia butuhkan masyarakat. lembaga yang sudah lama berdiri dan memiliki tujuan sudah seharusnya menjaga kualitas pelayanannya. Sehingga diharapkan pada semua lembaga atau organisasi bisa bekerja berdasarkan pada standar operasional prosedur yang ditetapkan (SOP).

Kualitas Pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Lembaga kesehatan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien.(Walker dan Jean, 2001:35). Kualitas layanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas pelayanan yang lebih dekat untuk kepuasan pasien akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Ayse, 2007:53). Dengan adanya kualitas layanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan pasien akan terwujud.

Salah satu lembaga kesehatan yang diharapkan bisa memberikan kepuasan yang bermutu bagi pasien adalah puskesmas Oelaba Rote Ndao. Puskesmas Oelaba merupakan salah satu organisasi fungsioanal yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima serta terjangkau oleh masyarakat di Kabupaten Rote Ndao terkhususnya masyarakat di Kecamatan Rote barat laut dengan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 55 orang di Puskesmas Oelaba, sehingga dengan peran serta aktif masyarakat dapat menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, serta biaya yang dapat dipikul oleh Pemerintah dan masyarakat luas guna

mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Ketersediaan tenaga medis di puskesmas Oelaba belum memenuhi syarat sebagai Puskesmas rawat inap dengan jumlah peralatan medis yang belum memenuhi standar untuk Puskesmas rawat inap. Berikut merupakan rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao empat tahun terakhir.

Tabel 1.1

**Jumlah Tenaga Kesehatan Dan Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas
Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao 2021**

Tahun	Jumlah Tenaga Kesehatan	Jumlah Kunjungan Pasien
2018	22	325
2019	45	412
2020	33	355
2021	55	289

Sumber : Puskesmas Oelaba

Berdasarkan data yang didapatkan pada Tabel 1.1. Dari Puskesmas Rawat Jalan Oelaba diatas terkait dengan kunjungan Puskesmas Oelaba empat tahun terakhir, hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum tercapainya oleh unit pelayanan pada Puskesmas Oelaba. Oleh karena itu membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan

pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Menurut (Irawan 2008:3) Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang diakumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan Pelanggan disini yaitu kepuasan pasien kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kepuasan dalam pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan jasa yang dirasakan pasien, pada dasarnya merupakan tingkat kepuasan (*customer satisfaction*). Kepuasan pasien merupakan ukuran untuk mengetahui mutu jasa yang ditawarkan dan dapat meningkatkan volume pelayanan kesehatan. Hal tersebut jika kepuasan pasien tercapai berarti pula mutu pelayanan dapat memenuhi harapan pasien sehingga menyebabkan pasien menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ivon Santa Yesida dan Retno Murnisari (2018), dengan judul Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Th. Raditio (2014) dengan judul Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas matrijeron Jalan painjaitan Matrijeron 52 Yogyakarta. Hasil penelitian

menjelaskan bahwa Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan Kualitas Pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut dan Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil, dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas, dimana pasar selalu dinamis dan semakin menuntut pihak pemasar untuk melakukan antisipasi fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien khususnya mengenai pemilihan tempat rawat jalan dirote ndao. Maka menarik untuk meneliti tentang: “Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao”.

1.3. Persoalan Penelitian

Persoalan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao ?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao ?

1.4. Tujuan dan Kemanfaatan Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Oelaba Kabupaten Rote Ndao.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman teori di bidang Manajemen Pemasaran di UKAW.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumbangan dan dipertimbangkan oleh pihak Puskesmas untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.