

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit memainkan peran krusial dalam sistem kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, rumah sakit diartikan sebagai fasilitas kesehatan dasar yang mendukung upaya kesehatan, dengan mempertimbangkan fungsi sosial. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi untuk pendidikan, pelatihan, penelitian, serta pengembangan teknologi. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pertolongan dan perawatan yang memadai, dengan pelayanan yang nyaman, tepat, bermanfaat, dan profesional. Untuk memenuhi harapan tersebut, rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan berkualitas tinggi dan fasilitas modern yang didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas, guna mencapai produktivitas kerja yang optimal (Departemen Kesehatan RI, 2008).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Peraturan ini menjadi acuan bagi semua puskesmas di Indonesia dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, mulai dari manajemen puskesmas hingga pelayanan kesehatan sesuai klaster siklus hidup sehingga sesuai dengan konsep integrasi pelayanan primer.

Beberapa catatan penting dari peraturan ini yang antara lain, Puskesmas memberikan pelayanan terintegrasi dengan sistem klaster, yaitu klaster manajemen, klaster kesehatan ibu dan anak, klaster kesehatan dewasa dan lansia, klaster penanggulangan penyakit dan kesehatan lingkungan, serta lintas klaster, Tidak ada Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang merupakan pejabat struktural dalam struktur organisasi puskesmas, Tiap klaster dipimpin oleh penanggung jawab klaster yang merupakan pejabat fungsional kesehatan yang ditunjuk oleh kepala puskesmas, yang mana penanggung jawab klaster bertanggung jawab atas perencanaan kegiatan, pembagian tugas, koordinasi, penjaminan mutu, pemantauan dan evaluasi, hingga pembuatan dan penyampaian laporan kepada kepala puskesmas, Penanggung jawab klaster dibantu oleh pelaksana upaya/kegiatan, Kriteria puskesmas non rawat inap dan rawat inap diperjelas, Penambahan tenaga epidemiolog, psikologi klinis, fisioterapis, serta tenaga terapis gigi dan mulut pada persyaratan sumber daya manusia kesehatan.

Kepuasan pelanggan menempati posisi yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah rumah sakit. Tingkat kepuasan akan tercapai apabila harapan pasien sebagai pelanggan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu secara berkesinambungan memperhatikan serta mengevaluasi harapan dan kepuasan pasien, disertai dengan perbaikan layanan dan pengelolaan yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut akan memperkuat daya tahan sekaligus daya saing rumah sakit dalam menjaga keberlangsungan operasional jangka panjang. Dalam hal ini, peran pemerintah juga diperlukan dalam menetapkan kebijakan yang dapat menciptakan iklim persaingan

sehat, sehingga rumah sakit mampu bersinergi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menekankan diferensiasi yang unik (Lintang Maria, 2024).

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan kualitas layanan. Kualitas yang baik dapat menumbuhkan motivasi serta mendorong terbentuknya ikatan emosional antara pasien dan fasilitas kesehatan, baik rumah sakit maupun *Puskesmas*. Adanya ikatan tersebut memungkinkan penyedia layanan kesehatan lebih memahami kebutuhan pasien, berupaya memenuhinya, serta meminimalkan potensi kesalahan yang berisiko menimbulkan kekecewaan. Tjiptono (2011) mengemukakan lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta kepedulian (*empathy*).

Lebih jauh, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor fundamental dalam membangun kepercayaan pasien maupun masyarakat terhadap rumah sakit dan *Puskesmas*, yang pada akhirnya bermuara pada tercapainya kepuasan pasien. Beberapa faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan di antaranya kualitas layanan, fasilitas, *brand image*, serta lokasi. Secara konseptual, kualitas dipahami sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, maupun lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Dengan demikian, tingkat kualitas yang diberikan kepada konsumen sangat menentukan terpenuhi atau tidaknya harapan mereka. Dalam perspektif pemasaran, kualitas layanan bahkan dianggap sebagai salah satu strategi utama untuk mempertahankan eksistensi organisasi.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan sebuah institusi. Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan hanya dapat terwujud apabila kualitas pelayanan dijaga dan terus ditingkatkan. Kondisi ini bukan hanya memberikan manfaat langsung bagi pasien dan keluarga, melainkan juga bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, setiap organisasi kesehatan, khususnya *Puskesmas*, harus mampu mengoptimalkan berbagai strategi, termasuk menghadirkan kualitas pelayanan yang prima, fasilitas yang memadai, serta lokasi yang mudah diakses, sehingga pasien dapat memperoleh layanan sesuai dengan harapannya (Ritonga, 2019). Dengan terpenuhinya harapan tersebut, pasien akan merasa puas dan cenderung menggunakan kembali layanan kesehatan yang tersedia. Kepuasan pasien menjadi aspek utama dalam layanan kesehatan, sebab penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara perlakuan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Saat ini, *Puskesmas* sebagai penyedia layanan kesehatan menekankan pentingnya kinerja tenaga kesehatan untuk memastikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan serta kepuasan pasien ketika berkunjung untuk memperoleh perawatan. Tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang optimal, sebab kepuasan pasien merupakan faktor utama dalam mempertahankan loyalitas mereka. Sejalan dengan hal tersebut, Hariaji & Iriyanto (2019) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk memperoleh pelanggan tetap, sehingga pelayanan yang diberikan harus mampu melebihi ekspektasi. Menurut Khan dalam Valentino & Suriyanto (2022), kepuasan

pelanggan berfungsi sebagai tolok ukur kinerja organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, kepuasan digunakan untuk mengevaluasi kinerja sumber daya manusia, menentukan kompensasi, dan mengalokasikan anggaran. Sementara secara eksternal, kepuasan pasien juga menjadi sumber informasi penting bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, pembuat kebijakan publik, pesaing, dan investor.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah fasilitas kesehatan yang tersedia di *Puskesmas*. Fasilitas merupakan salah satu elemen penting dalam pemasaran jasa, khususnya terkait dengan aspek *tangible* atau bukti fisik. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat menciptakan kenyamanan bagi pasien, sehingga mereka merasa puas dan terdorong untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan tersebut. Jika fasilitas yang diberikan lengkap dan sesuai kebutuhan, maka kepuasan pasien akan meningkat, yang pada gilirannya berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan maupun rujukan (Hariaji & Iriyanto, 2019).

Fasilitas yang dimaksud meliputi sarana pendukung layanan kesehatan, seperti tempat tidur pasien, meja, lemari, *nurse call*, kursi, televisi, ruang tunggu yang nyaman, area parkir kendaraan yang memadai, serta kamar mandi yang mudah diakses. Selain itu, ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang lengkap juga menjadi indikator penting. Kondisi ruangan pun perlu diperhatikan, misalnya kebersihan kamar pasien, kualitas sirkulasi udara, suhu ruangan yang sesuai, serta lantai yang aman dan tidak licin. Menurut Lailyningsih et al. (2020), kualitas

pelayanan akan berfungsi secara optimal dalam memenuhi kepuasan konsumen apabila diintegrasikan dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Dengan demikian, pelayanan dan fasilitas yang saling melengkapi menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif di *Puskesmas*.

Brand image merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Kotler (2008), *brand image* dapat dipahami sebagai sekumpulan kepercayaan, ingatan, serta kesan yang terbentuk dalam diri seseorang terhadap suatu objek. Sikap maupun perilaku individu terhadap objek tertentu sangat dipengaruhi oleh citra yang melekat pada objek tersebut, dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan di *Puskesmas*. Citra yang terbentuk mencerminkan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan, baik dari hasil transaksi yang mereka peroleh maupun dari pengalaman langsung ketika memanfaatkan jasa layanan kesehatan.

Sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan dasar, *Puskesmas* tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang bermutu, tetapi juga untuk membangun *brand image* yang positif di mata masyarakat. Citra yang baik akan menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien, menumbuhkan rasa percaya, serta memperkuat hubungan antara penyedia layanan dengan masyarakat. Dengan demikian, *brand image* yang kuat tidak hanya berfungsi sebagai strategi diferensiasi dalam menghadapi persaingan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Citra positif yang dimiliki *Puskesmas* dapat menjadi modal utama dalam menjaga keberlangsungan dan keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Jika sebuah puskesmas tidak memiliki citra merek yang baik dapat menimbulkan berbagai masalah serius, mulai dari penurunan kepercayaan dan kepuasan pasien hingga dampak finansial yang merugikan. Oleh karena itu, pentingnya bagi rumah sakit untuk membangun dan memelihara *brand image* yang positif guna memastikan keberlangsungan dan kesuksesan dalam industri kesehatan.

Faktor lain yang turut menentukan kepuasan pasien adalah lokasi *Puskesmas*. Letak geografis fasilitas kesehatan memiliki peran penting dalam konteks pelayanan karena dapat memengaruhi tingkat aksesibilitas, kenyamanan, serta persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Lokasi yang strategis, aman, nyaman, dan berada di area yang mudah dijangkau, umumnya menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat, sebab memudahkan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Sholikhah et al., 2020).

Apabila sebuah *Puskesmas* berada pada lokasi yang strategis dan mudah diakses, maka hal ini memberikan keuntungan tersendiri bagi institusi tersebut, baik dari segi peningkatan jumlah kunjungan maupun kepuasan pasien. Aksesibilitas menjadi faktor utama yang mendorong pasien dalam mengambil keputusan untuk memilih fasilitas kesehatan. Pasien cenderung memilih *Puskesmas* yang tidak hanya dekat dengan tempat tinggal, tetapi juga memiliki ketersediaan akses transportasi yang memadai. Dengan demikian, semakin baik lokasi yang dimiliki sebuah fasilitas kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya.

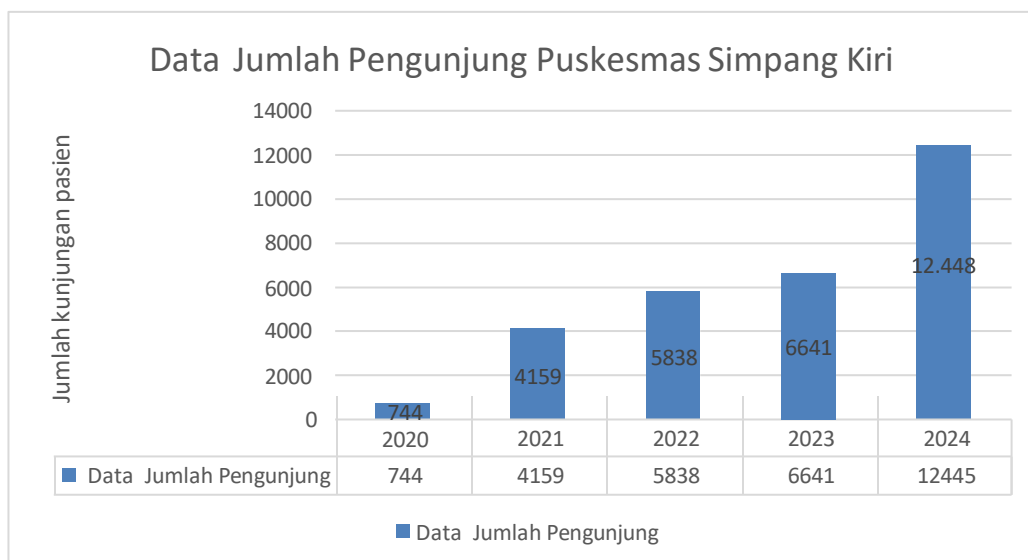
Tabel 1.1 Jumlah Layanan Kesehatan Subulussalam

Kecamatan	Jumlah rumah sakit umum	Jumlah Rumah sakit khusus	Jumlah puskesmas rawat inap	Jumlah puskesmas non rawat inap	Jumlah klinik pratama	Jumlah pasyandu
Simpang kiri	1	-	-	2	3	43
Penanggalan	-	-	-	2	-	15
Rundeng	-	-	-	1	-	23
Sultan Daulat	-	-	1	1	-	19
Longkip	-	-	-	1	-	15
Subulussalam	1	-	1	7	3	75

Sumber : BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SUBULUSSALAM

Wilayah Kota Subulussalam memiliki beragam fasilitas pelayanan kesehatan yang tersebar di 5 kecamatan. Berdasarkan data yang tersedia, hanya satu kecamatan yang memiliki rumah sakit umum, yaitu Kecamatan Simpang Kiri. Tidak ditemukan rumah sakit khusus di seluruh kecamatan yang tercantum. Ini menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit spesialis masih belum tersedia secara langsung di tingkat kecamatan, untuk fasilitas puskesmas, hanya Kecamatan Simpang Kiri yang memiliki puskesmas rawat inap, masing-masing dengan dua dan satu puskesmas. Kecamatan Sultan Daulat juga memiliki satu puskesmas rawat inap. Sementara itu, puskesmas non-rawat inap lebih tersebar merata, dengan Kecamatan Subulussalam memiliki jumlah tertinggi (7 unit), diikuti oleh Simpang Kiri (3 unit), Penanggalan dan Sultan Daulat masing-masing dengan 2 dan 1 unit. Kecamatan Rundeng dan Longkip masing-masing hanya memiliki satu puskesmas non-rawat inap.

Dalam hal keberadaan klinik pratama, hanya ditemukan di satu kecamatan, yaitu Simpang Kiri. Kecamatan Simpang Kiri memiliki tiga klinik pratama, menunjukkan bahwa layanan kesehatan dasar swasta juga lebih terkonsentrasi di daerah ini. Posyandu sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat berbasis komunitas juga menunjukkan variasi yang cukup besar antar kecamatan. Kecamatan Simpang kiri memiliki jumlah posyandu terbanyak, yaitu 43 unit, diikuti oleh kecamatan Runding dengan 23 unit. Kecamatan lainnya memiliki jumlah yang lebih rendah, dengan kisaran antara 15 hingga 19 posyandu.



Sumber : Puskesmas simpang kiri

Gambar 1.1 Data Pengunjung 5 tahun terakhir Puskesmas Simpang Kiri

Dari tabel diatas yang Dimana jumlah kunjungan pasien di Puskesmas simpang kiri yang Dimana pada tahun (2024) adalah kunjungan tertinggi yaitu sebesar 12.445 pasien dan pada tahun 2020 terendah yaitu 744 pasien. Pada tabel tersebut jumlah pasien dari tahun ketahun terus meningkat sedangkan fenomena

yang ada pada saat ini tidak menurunkan kunjungan pasien pada Puskesmas Simpang Kiri.

Puskesmas simpang kiri adalah institusi pelayanan kesehatan yang beroperasi di Kota Subulussalam, Aceh. Puskesmas ini didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Sebagai layanan Kesehatan, Puskesmas simpang kiri memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan masyarakat setempat tetap terjaga dengan memberikan pelayanan medis yang berkualitas, baik dalam bentuk rawat jalan, maupun layanan gawat darurat. Menurut survei awal yang saya lakukan mengenai kepuasan pasien yang terjadi pada Puskesmas simpang kiri menunjukkan fenomena adanya indikasi permasalahan terkait kepuasan pasien yang rendah dibuktikan dengan lamanya penanganan pasien, diperkuat dengan jadwal buka dan tutup puskesmas terkadang tidak sesuai prosedur.

Adapun fenomena yang terjadi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas simpang kiri yaitu lambatnya penanganan oleh petugas Puskesmas tersebut contohnya administrasi tidak menjalankan tugas dengan baik, fasilitas yang adalah hal yang penting di layanan Kesehatan tetapi di puskesmas terkadang tidak mempunyai fasilitas yang seharusnya ada kemudian lokasi yang terjadi di Puskesmas Simpang kiri antara lain jauhnya lokasi dari pusat kecamatan, karena hal tersebut menyulitkan masyarakat yang berada di ujung jauh kecamatan untuk berobat ke puskesmas terserbut tetapi kunjungan pasien di Puskesmas simpang kiri terus meningkat dari tahun ketahun.

Selain itu kendala terjadi di puskesmas simpang kiri tentang tidak buka selama 24 jam padahal Lokasi puskesmas simpang kiri di pusat kecamatan Kota Subulussalam yang relatif padat penduduk dan di Indonesia sendiri banyak puskesmas yang buka 24 jam dengan faktor lain dikarenakan Padat penduduk dan juga jauh dari layanan Rumah Sakit maka dari itu puskesmas simpang kiri seharusnya bisa buka 24 jam karena wilayah yang padat penduduk dan layanan Kesehatan yang kurang di wilayah tersebut bisa dilihat dari gambar 1.1.

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan diatas membuat peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai **“Pengaruh kualitas pelayanan fasilitas, *brand image* dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
3. Apakah *brand image* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
5. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, *brand image* dan Lokasi berpengaruh

terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
3. Untuk mengetahui pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, *brand image* dan Lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta dapat menjadikan masukan dan pedoman bagi peneliti sejenis sehingga dapat membandingkan teori-teori dengan kenyataan di lapangan khususnya tentang permasalahan kesiapan kerja. Penelitian ini juga dapat dijadikan sumber referensi mahasiswa dalam meneliti permasalahan yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa sebagai pengetahuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, *brand image* dan Lokasi terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas simpang kiri Bagi Universitas Malikussaleh dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan bagi pembaca. Bagi pihak lain agar bisa menjadi masukan untuk perkembangan penelitian dan referensi terhadap penelitian yang relevan untuk penelitian selanjutnya, sumbangan pemikiran dalam bentuk skripsi untuk menambah referensi bagi penelitian yang sejenis.