

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini, bidang jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri perbankan, asuransi, perhotelan, transportasi, komunikasi, dan pariwisata. Demikian juga pada bidang jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit, puskesmas, maupun klinik agar usaha tersebut bisa berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Agar dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap rumah sakit, puskesmas maupun klinik harus bisa memenuhi kepuasan para pasien dengan strategi jasa yang ditawarkan, hal ini dapat menjadikan pertimbangan bagi pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menjadikan penilaian yang baik pula. Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai penyembuhan penyakit, tapi juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan pencegahan kualitas masyarakat kearah yang lebih baik lagi.

Maraknya penyakit yang menular dan masih menjadi masalah kesehatan pada masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya memfokuskan pada penyembuhan penyakit daripada penanggulangan ataupun pencegahan penyakit. Masyarakat pun sekarang sudah mulai menyadari pentingnya kesehatan bagi hidup mereka, karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan menjadi sangat dibutuhkan. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap

pentingnya kesehatan merupakan suatu alasan bahwa kebutuhan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat akan semakin pandai dalam memilih penyedia jasa kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan. Salah satu penyedia jasa kesehatan adalah klinik.

Klinik merupakan institusi yang berperan penting bagi masyarakat. Klinik menjadi tempat didapatkannya pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dan spesialistik. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kesehatan menimbulkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan dari klinik .

Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate atau PT BSRE merupakan salah satu diantara banyaknya klinik yang ada di Sumatera Utara, yang berlokasi di Dolok Merangir 1, Kec. Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21155. Membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa tenaga medis yang bertugas selalu *stand by* di klinik kapan pun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini

mengantisipasi keadaan dimana penyakit bisa menyerang secara tiba-tiba tanpa kompromi dan mereka tidak akan lagi mengesampingkan jasa kesehatan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat, dan kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik juga merupakan kebutuhan masyarakat. Perkembangan masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan peningkatan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan dapat membuat masyarakat memiliki kesempatan untuk memilih Klinik sakit yang ingin mereka kunjungi. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan di Klinik PT BSRE harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang mumpuni sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Mujiarto, 2019). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas (Lupiyoadi, 2020). Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Nursalam, 2019).

Penentuan kualitas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sebagian besar kalitas pelayanan jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara pelanggan dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut agar

dapat mendapatkan servis yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka harapkan. (Zeithmal, 2022)

Selain kualitas pelayanan faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen, karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. (Sumayang, 2021) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut.

Peningkatan fasilitas ini diharapkan dapat mengantisipasi berbagai kendala yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas tersebut diberikan di klinik PT BSRE kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa klinik itu dengan segera. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas merupakan sarana yang penting dalam meningkatkan kepuasan seperti mempermudah memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa (Daradjat 2019).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Kotler, 2020). Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada klinik tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator

dalam menilai mutu pelayanan di suatu klinik. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Kotler, 2020).

Makin sempurna kepuasan makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Pohan 2021). Klinik PT BSRE sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh jasa kesehatan ini yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pasien. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Abdullah, 2022).

Klinik PT BSRE untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dan fasilitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan klinik. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Klinik PT BSRE. Untuk mempengaruhi kepuasan pasien yang sesuai dengan harapan, klinik dapat menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien.

Secara umum klinik ini kinerjanya sudah bagus, akan tetapi masih ada beberapa pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 Februari 2024 dilokasi penelitian terhadap 30 pasien yang menjalani perawatan di Klinik PT BSRE menyatakan masih kurang memuaskan, terdapat 30% pasien kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan di klinik, karena terkadang beberapa petugas medis datang tidak tepat waktu, petugas dibagian pelayanan masih kurang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap.

Sebanyak 20% pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan dokter karena dianggap kurang dalam penyampaian informasi terkait penyakit pasien dan terkesan terburu-buru sehingga pasien merasa kurang puas. Sebanyak 30% pasien menyatakan kurang puas karena kurangnya perhatian perawat terhadap pasien, terkadang perawat tidak mengecek kondisi pasien pada malam hari dan tidak mengganti infus pasien saat sudah habis. Dan sebanyak 20% merasa kurang puas dengan fasilitas klinik yang kurang lengkap dimana tempat tidur kurang nyaman, ruangan tidak menggunakan AC tetapi menggunakan kipas angin, kamar mandi kurang bersih.

Tabel 1.1
Jenis - Jenis Pelayanan Di Klinik PT BSRE

No	Jenis Pelayanan
1.	Pelayanan medis
2.	Pelayanan UGD (unit gawat darurat)
3.	Pelayanan rawat jalan
4.	Pelayanan rawat inap
5.	Pelayanan laboratorium
6.	Pelayanan gizi
7.	Farmasi
8.	Poli
9.	Radiologi
10.	Fisioterapi
11.	RTD Antigen/Swab PCR
12.	Vaksinasi Covid-19

Sumber : Administrasi Klinik PT.BSRE

Dari tabel diatas menunjukkan ada 12 pelayanan kesehatan di Klinik PT BSRE, ini juga merupakan sebagai fasilitas yang ada di klinik tersebut, pelayanan kesehatan yang ada di berikan dapat mempengaruhi jumlah pengunjung pasien di Klinik PT BSRE.

Tabel 1.2
Data Jumlah Pasien Klinik PT BSRE Tahun 2021-2023

Bulan	Jumlah Pasien Tahun 2021	Jumlah Pasien Tahun 2022	Jumlah Pasien Tahun 2023
Januari	879	996	830
Februari	887	985	827
Maret	892	951	836
April	899	904	830
Mei	930	890	820
Juni	956	859	815
Juli	961	834	848
Agustus	987	827	832
September	995	826	835
Oktober	1010	818	840
November	1015	814	870
Desember	1024	807	890
Jumlah	11.435	10.511	10.073

Sumber : Administrasi Klinik PT.BSRE

Dengan melihat tabel jumlah pasien diatas maka diketahui terdapat jumlah pasien di Klinik PT BSRE pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari bulan Januari-Desember dikarenakan banyak pasien yang terkena wabah *Covid 19* merawat dan mengisolasi dirinya di klinik tersebut. Selanjutnya pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah pasien yang sangat signifikan hal ini terjadi karena banyak pasien yang komplain dan mengeluh terhadap fasilitas klinik banyak yang rusak akibat banyak menampung pasien *Covid* pada tahun 2021 dan kinerja tenaga medis yang menurun. Kemudian pada tahun 2023 terjadi fluktuasi terlihat pada bulan pertengahan bulan Mei dan Juni mengalami penurunan, tetapi terjadi peningkatan jumlah pasien di bulan November dan Desember dikarenakan musim hujan yang menimbulkan penyakit musiman seperti Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA), diare, dan mulai mewaspadaai datangnya penyakit demam berdarah. Penyakit itu biasanya menyebar sebelum dan sesudah musim hujan.

Upaya peningkatan pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien jika pasien memilih ke klinik lain dikarenakan karena pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh klinik dan belum adanya kepercayaan dari pasien kepada klinik dalam memberikan pelayanannya, oleh karena itu dengan melakukan peningkatan pelayanan diseluruh aspek pelayanan guna untuk mencapai kepuasan pasien.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah klinik PT BSRE, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan (Gunawan, 2019). Apabila pasien merasa puas, maka pasien akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali

menggunakan jasa yang sama. Pasien yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat lainnya (Ramli,2020). Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke klinik tersebut (Pangerapan.,2022). Tetapi jika Klinik PT BSRE tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra klinik yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya klinik kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi klinik, dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Klinik PT Bridgestone Sumatra Rubber Estate 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 klinik
3. Bagi konsumen dan pembaca, Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.