

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Upaya memenuhi keinginan konsumen merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Tindakan yang baik yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah menggunakan umpan balik dari konsumen untuk melakukan perubahan organisasi. Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen dan kehendak organisasi pengelola perusahaan merupakan syarat penting kebersihan proses operasional perusahaan. Setiap konsumen menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di perusahaan. Dengan meningkatkannya kepuasan konsumen, maka akan meningkatkan pula kesejahteraan perusahaan.

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas dengan mengikuti kemajuan teknologi yang ada pada saat ini. Terbentuknya mutu pada fasilitas tingkat pertama yang baik, dapat menciptakan kepercayaan masyarakat dan menjadikan puskesmas bukan sekedar menjadi tempat untuk meminta rujukan ke rumah sakit (Luthfia, 2019). Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik.

Pelayanan kesehatan adalah aspek vital dalam kualitas hidup masyarakat dan memiliki dampak yang signifikan pada kesejahteraan individu. Rumah sakit, sebagai salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan, bertanggung jawab untuk memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien (Surachman, 2023). Dalam menjalankan pelayanan kesehatan ini, peran perawat sebagai pelaksana perawatan kesehatan memiliki posisi penting dalam menyediakan keperawatan yang efektif dan efisien, mempersiapkan fasilitas kebutuhan medis dan nutrisi pasien (Hasibuan & Sinurat, 2020).

Pasien yang merasakan puas dan nyaman dengan pelayanan kesehatan akan menumbuhkan kepercayaan dan bersikap loyal kepada Puskesmas yang memberikan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat (Vipriyanti & Merinawati, 2021).

Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Puskesmas menjadi salah satu lembaga yang mampu memberikan pelayanan publik meningkatkan kepuasan masyarakat. Puskesmas biasanya terletak di suatu kecamatan dan berada langsung di bawah pemerintahan camat puskesmas dapat dijadikan sarana bagi pemerintahan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, hal tersebut malah bertolak belakang

dengan kenyataan yang terjadi, dimana masyarakat merasa tidak puas dengan sistem dan kinerja di puskesmas.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai puskesmas saja, peningkatan kualitas pelayanan medis telah menjadi isu sentral dalam pertumbuhan dan pembangunan pelayanan kesehatan. Pusat kesehatan pasien (puskesmas) adalah salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang sangat penting, sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah mendapatkan kepuasan pasien. Jika pasien merasa puas, maka pasien akan terus berkelanjutan mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas (Engkus, 2019).

Puskesmas Kecamatan Nisam merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang prima. Puskesmas Kecamatan Nisam juga memberikan pelayanan seperti rawat inap bagi pasien yang membutuhkan. Menurut Trimumpuni (2021) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur di atas 6 bed digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya sampai 24 jam. Dalam memberikan pelayanan rawat inap, puskesmas sangat terbuka dan bersedia untuk menerima keluhan pasien terhadap fasilitas maupun pelayanan kesehatan. Hal ini ditujukan agar rumah sakit

senantiasa melakukan perbaikan pelayanan dan berupaya untuk meminimalisasi keluhan pasien.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Nisam Tahun 2021-2023

No	Tahun	Pengunjung		Total Pengunjung
		Baru	Lama	
1	2021	298	312	610
2	2022	327	363	690
3	2023	286	309	595

Sumber: Unit Pelaporan Puskesmas Kecamatan Nisam

Berdasarkan data tabel kunjungan pasien diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2021 kunjungan sebanyak 610 pasien, mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebanyak 690 pasien. Namun tahun 2023 mengalami penurunan dengan total kunjungan sebanyak 595 pasien. Penurunan pasien ini disebabkan oleh pelayanan dan fasilitas di puskesmas tersebut, sehingga banyak juga pasien yang dirujuk ketempat lainnya.

Puskesmas Kecamatan Nisam merupakan Puskesmas yang melayani masyarakat dengan keluhan yang ringan, bukan keluhan yang parah yang membutuhkan peralatan khusus. Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sebelum harus dibawa kerumah sakit yang mempunyai peralatan medis yang tercukupi. Akan tetapi, banyak sekali pasien yang belum merasakan kepuasan berada atau di rawat inap di Puskesmas tersebut. Hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti keluhan pada fasilitas yang disediakan tidak memadai dan tidak terjaga kebersihannya, seperti kamar mandi yang tidak bersih, kurangnya alat medis berupa oksigen dan beberapa hal lainnya yang belum memadai dan juga lahan parkir yang sangat sempit, kemudian pasien juga memberikan keluhan pada

pelayanan yang sangat lambat, karyawan yang tidak ramah serta jam kunjungan dokter yang tidak sesuai dengan aturan puskesmas serta kehadiran dokter yang terkadang tidak peduli dengan keluhan pasien. Dengan adanya permasalahan ini juga dapat menurunkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Gandanesia (2020) yang menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas, kepercayaan dan kualitas pelayanan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan perlu bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. kualitas terbentuk dari kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelayanan dilihat dari penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jika kualitas pelayanan yang diberikan baik (Mulyapranada, 2021)

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat nisam yang melakukan pengobatan atau rawat inap di puskesmas tersebut belum terbilang cukup baik, masih ada staf yang enggan mendengarkan keluhan pasien, bahkan pada saat pasien kehabisan cairan infus, pihak puskesmas terbilang cukup lamban sampai dilakukan pemanggilan berulang kali barulah pasien ditangani. Survey awal, sebanyak 30 pasien pada puskesmas Kecamatan Nisam dijelaskan bahwa pasien belum mempunyai tingkat kepuasan dengan cukup baik terhadap puskesmas yaitu sebanyak 27 pasien, hal ini dikarenakan banyak pasien memberikan keluhan pada pelayanan yang sangat lambat, karyawan yang tidak ramah serta jam kunjungan dokter yang tidak sesuai dengan

aturan kehadiran dokter yang terkadang tidak peduli dengan keluhan pasien. Dengan adanya permasalahan ini juga dapat menurunkan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Nuraiman & Capriani, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Faktor lain yang menunjang meningkatnya kepuasan pasien adalah fasilitas, fasilitas adalah sesuatu yang perlu Anda pertimbangkan untuk memberikan layanan. Seringkali diharapkan keberadaan fasilitas yang lengkap dapat dicapai oleh puskesmas. Mendukung layanan medis. Adanya fasilitas seperti kotak proposal memudahkan puskesmas mendapatkan informasi yang diinginkan dan memudahkan pasien untuk mengkomunikasikan kebutuhan mereka dan puas saat menerima layanan. Menurut Fadli & Sihombing (2023) menjelaskan fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen.

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik upaya *promotif*, *preventif*, *kuratif*, maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi oleh masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau sering disingkat Puskesmas. Menurut Engkus (2019) fasilitas merupakan hal yang sangat penting sebelum perusahaan menawarkan jasa, perusahaan terlebih dahulu harus menyediakan fasilitas yang mendukung jasa yang ditawarkan.

Fasilitas yang ada di puskesmas Kecamatan Nisam, masih sangat terbatas, ketersediaan kelengkapan medis seperti oksigen pun cukup terbatas, fasilitas seperti kamar mandi terbilang sangat kotor dan sangat berbau. Bukan hanya itu saja, fasilitas seperti lahan parkir dan juga ruang inap yang ada di puskesmas belum dikatakan maksimal. Bahkan untuk ruang tunggu juga ada yang harus berdiri karena kurangnya kursi antrian yang ada di puskesmas tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Mahmud (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kepercayaan, bahwa tingkat kepercayaan pasien semakin sedikit pada petugas puskesmas, semakin besar kemungkinan mereka memberitahu layanan puskesmas tidak disediakan. Kepercayaan sebagai variabel terpenting guna dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Upaya-upaya perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan akan mendorong kepuasan yang lebih baik sehingga akan mendorong perkembangan usaha yang lebih baik di masa depan (Yuliati & Wahyuningsih, 2019).

Pentingnya kepercayaan, supaya dapat menumbuhkan rasa yakin di benak pelanggan atas pelayanan jasa atau produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, dengan memenuhi janji yang telah diberikan dapat menambah kepercayaan pelanggan. Puskesmas mempunyai fungsi sosial, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga merupakan hak asasi setiap manusia, karena itu dituntut untuk mempunyai kemampuan dan keahlian manajemen Puskesmas untuk bertahan

dalam lingkungan industrinya. Kepercayaan mendorong adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Perusahaan yang mampu membuat konsumennya percaya pada produk yang disediakan akan memberikan keuntungan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing (Andari & Mulyantomo, 2020).

Kepercayaan pasien pada puskesmas Kecamatan Nisam dikatakan belum bisa menyakinkan pasien secara pasti. Hasil observasi penulis dengan 20 pasien yang berada di puskesmas Kecamatan Nisam, menyatakan bahwa pasien belum memiliki kepercayaan penuh pada pelayanan puskesmas tersebut, dikarenakan banyak pasien yang belum mendapati pelayanan yang memuaskan sehingga hal tersebut berdampak pada turunnya kepercayaan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Engkur & Nia (2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas tersangkut bagaimana perlakuan setiap petugas yang memberikan pelayanan pada pasien juga kelengkapan penunjang fasilitas pelayanan. ketika apa yang diharapkan pasien tidak terpenuhi dengan baik maka bisa jadi pasien hilang kepercayaan terhadap pelayanan. maka dari itu perlu untuk menerapkan kualitas pelayanan dan fasilitas puskesmas yang terbaik, untuk menghindari dari ketidakpuasan pasien tersebut perlu petugas puskesmas untuk memperbaiki kinerja juga rasa tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan mereka. Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan suatu kajian empiris mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Nisam).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka didefinisikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam ?
2. Bagaimana fasilitas berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam ?
3. Bagaimana kepercayaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam ?
4. Bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam.
2. Untuk menguji dan menganalisis, bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam.
3. Untuk menguji dan menganalisis, bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam.
4. Untuk menguji dan menganalisis, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Nisam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini dapat ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai salah satu pengembangan ilmu, perilaku konsumen bagian dari membangun dan mengembangkan konsep kepuasan masyarakat khususnya pada puskesmas Kecamatan Nisam Aceh Utara.
2. Sebagai masukan dan pengembangan ilmu pemasaran, terutama pada bidang strategi pemasaran.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk pihak puskesmas dapat digunakan sebagai informasi dalam memahami kepuasan masyarakat.
2. Dapat memberikan informasi yang berguna bagi penelitian yang akan datang sehingga bermanfaat bagi masyarakat luas.