

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis modern menuntut peranan pemasaran yang dapat menunjang kemajuan usaha bisnis. Maju atau mundurnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh keberhasilan kegiatan pemasaran bisnis tersebut, karena kegiatan pemasaran merupakan kegiatan bisnis yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas (pelanggan). Pentingnya peranan pemasaran yang dimaksud bukan berarti mengenyampingkan peranan bagian lain dalam bisnis, karena seluruh kegiatan merupakan satu kesatuan yang utuh dalam bisnis. Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial.

Sejak lama perusahaan-perusahaan telah menyadari bahwa kegiatan perusahaan harus bersifat *market oriented* yang melakukan kegiatan sesuai dengan keinginan pasar. Falsafah seperti ini dinamakan *marketing concept* yang dapat diartikan sebagai suatu keyakinan yang menekankan agar sikap perusahaan secara keseluruhan (yaitu sikap di berbagai kegiatan dalam perusahaan) menekankan kepada melayani keinginan pasar untuk menjamin agar terus menerus mencapai keuntungan dalam jangka panjang. Dalam konsep pemasaran, konsumen adalah individu yang sangat kompleks, tunduk pada berbagai kebutuhan fisik, psikologis dan sosial. Untuk alasan ini, penting bagi pemasar untuk mempelajari konsumen dan memahami perilaku konsumen sebagai strategi untuk sukses.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan

pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya.

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah. Serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Adapun pelayanan publik yang saat ini paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dibidang kesehatan, mengingat kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan masyarakat luas. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh instansi kesehatan untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya.

Seiring dengan dinamika globalisasi, sektor pelayanan kesehatan, terutama di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi, menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Upaya pemeliharaan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat menjadi misi utama Puskesmas, yang memegang peranan penting sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan di tingkat dasar.

Puskesmas sebagai lembaga pelayanan kesehatan perlu memahami bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga melibatkan strategi pemasaran yang efektif. Dalam lingkungan yang kompetitif, di mana inovasi pelayanan terus berkembang, Puskesmas harus memiliki strategi pemasaran yang tepat guna mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan

pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pendekatan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) yang diterapkan Puskesmas adalah langkah awal yang positif. Namun, strategi pemasaran harus lebih holistik dan mencakup segala aspek, dari citra merek hingga respons terhadap kebutuhan dan ekspektasi pasien. Kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi elemen kunci dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang optimal. Menyediakan pelayanan yang tidak hanya profesional dan efisien tetapi juga humanis adalah landasan untuk meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada pasien, penelitian ini akan mengukur persepsi pasien terhadap berbagai aspek pelayanan.

Melalui fokus pada kualitas pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan pasien. penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Puskesmas Olak Kemang untuk meningkatkan pelayanannya, guna memperkuat posisinya dalam persaingan global di bidang pelayanan kesehatan. Berikut adalah jumlah Pasien

Rawat Jalan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi dalam 5 tahun terakhir:

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi Periode Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pasien (Orang)	Perkembangan (%)
2018	11.732	-
2019	9.827	-16.23
2020	12.560	27.81
2021	5.014	-60.03
2022	24.479	388.45
Rata-rata		85.00

Sumber: Di Olah Oleh Peneliti di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi, 2023.

Pada tahun 2018, jumlah pasien rawat jalan di puskesmas mencapai 11.732 orang. Kemudian, pada tahun 2019, terjadi penurunan jumlah pasien sebesar 16.23%, dengan total 9.827 orang yang melakukan kunjungan rawat jalan. Namun, pada tahun 2020, jumlah pasien mengalami kenaikan signifikan sebesar 27.81% atau sebanyak 12.560 orang, hal ini dikarenakan pada tahun 2020 mulai muncul nya virus Covid- 19 yang mengakibatkan masyarakat ingin berobat ke Pusekesmas. Tahun berikutnya, pada tahun 2021 terjadi penurunan drastis sebesar 60.03% dalam jumlah pasien rawat jalan, menyisakan hanya 5.014 orang yang melakukan kunjungan hal ini diakibatkan karena puncaknya Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk berada didalam rumah atau social *distancing*, selain itu dampak dari Covid-19 membuat masyarakat takut untuk berobat karena takut akan disangka gejala Covid -19 selain itu masyarakat tidak ingin berobat karena terdapat aturan harus vaksin sehingga banyak dari masyarakat lebih memilih untuk membeli obat di Apotik atau memesan obat secara online . Dan pada tahun 2022, jumlah pasien rawat jalan di puskesmas melonjak tajam sebesar 388.45%. Pada tahun ini, tercatat 24.479 orang yang datang untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan, hal ini

dikarenakan banyak pasien dari luar daerah Olak Kemang yang berobat di puskesmas Olak Kemang, masyarakat merasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas baik.

Jika kita mengkaji perubahan jumlah pasien rawat jalan selama 5 tahun terakhir, terlihat bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2022 terjadi peningkatan total sebanyak 12.747 orang. Untuk mengukur tingkat perkembangan secara keseluruhan, kita perlu melihat rata-rata persentase pertumbuhan selama periode ini.

Rata-rata persentase perkembangan yang signifikan ini menunjukkan adanya perubahan positif dalam akses dan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas selama periode tersebut. Adanya lonjakan jumlah pasien pada tahun 2022 menjadi salah satu indikator kesuksesan upaya yang dilakukan oleh pihak puskesmas dalam meningkatkan kualitas dan ketersediaan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi

sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Jambi menyebabkan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik. Berikut daftar Upaya Pelayanan Kesehatan Perorangan (UKP) Pada Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi;

Tabel 1.2
Jenis - Jenis Pelayanan Pada Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi
Periode Tahun 2018-2022

No	Jenis - Jenis Pelayanan
1	Pendaftaran Rawat Jalan
2	Pelayanan Umum
3	Pelayanan Kesehatan Gizi & Mulut
4	Pelayanan MTBS
5	Laboratorium
6	Farmasi
7	Pelayanan Kesehatan Ibu & Anak, KB
8	Pelayanan Ruang Tindakan
9	Pelayanan Konsultasi Gizi
10	Pelayanan Kir Kesehatan

No	Jenis - Jenis Pelayanan
11	Pelayanan TB Paru
12	Pelayanan Sanitasi
13	Pelayanan Skrining PTM
14	Pelayanan Kestrad
15	Pelayanan Tumbuh Kembang Anak
16	Pelayanan UBM
17	Pelayanan IVA Test
18	Pelayanan IMS/VCT/HIV
19	Pelayanan Edukasi & Senam Protonis
20	Pelayanan Imunisasi DPT, HBHiB, Polio, IPBV, TB, TD Bumil, TD WUS (Caten)
21	Pelayanan Imunisasi DPT, HBHiB, Polio, BCG, Campak, TB Bumil, TD WUS, (Caten)

Sumber: Di Olah Oleh Peneliti di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi, 2023.

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa jenis-jenis pelayanan yang tersedia pada Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi, Mulai dari Pelayanan Rawat Jalan Hingga Pelayanan Imunisasi DPT, HBHiB, Polio, BCG, Campak, TB Bumil, TD WUS, (Caten). Adapun poli umum pelayanan Puskesmas Olak Kemang diantaranya, Klinik Gizi, Klinik Manajemen Terpadu Balita Sakti (MTBS), Ruang Tunggu Pasien, Karcis/Loket Pendaftaran, Poliklinik Umum, Kesehatan Ibu dan Anak, Poliklinik Gigi dan Mulut, Pelayanan KB, Imunisasi, Laboratorium dan Klinik Sanitasi. Adapun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas Olak Kemang Kota Jambi yang akan tertuang pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Daftar Keluhan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi Tahun 2023

No	Keluhan
1	Waktu pelayanan dan jumlah pasien dibatasi
2	Kurangnya Kejelasan Informasi yang Disampaikan oleh Petugas.
3	Fasilitas kesehatan yang di dapatkan kurang memuaskan
4	Pasien merasa dibeda-bedakan oleh petugas apabila berobat menggunakan BPJS dengan pasien yang menggunakan transaksi tunai
5	Lamanya antrian diloket pendaftaran yang mengakibatkan pelayanan pasien poli mengalami ketelambatan dalam pemerisaan ke unit penunjang

Sumber: Di Olah Oleh Peneliti di Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi, 2023

Berdasarkan keluhan tersebut, maka puskesmas kurang maksimal dalam memenuhi kepuasan pasien untuk menjamin pembiayaan dan kesehatan, dan pelayanan yang baik kepada pasien. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut. Berdasarkan Pada Uraian Latar Belakang Diatas Maka Peneliti Akan Mengadakan Penelitian Dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Olak Kemang Jambi berfluktuasi dengan perkembangan rata-rata sebesar 85%.
2. Adanya indikasi kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi yang diberikan dengan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada puskesmas olak kemang Kota Jambi yang diberikan kepada pasien rawat jalan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pada Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi yang diberikan kepada pasien rawat jalan.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Olak Kemang Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari sisi akademis, bagi penulis menambah dan memperdalam pengetahuan penulis khususnya mengenai manajemen pemasaran yang didapat selama kuliah maupun selama praktek di lapangan dalam rangka penulisan proposal ini, dan juga hasil ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama yang mengkaji topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi masukan bagi puskesmas olak kemang Kota Jambi untuk dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan pedoman dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan kepuasan pasien terkhususnya bagi pasien rawat jalan.