

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terciptanya hidup sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya kehendak masing-masing individu manusia, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Merespon kehendak masyarakat tersebut, pemerintah melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan dan sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan pada Kabupaten/kotamadya, menyelenggarakan pelayanan kesehatan ditingkat dasar bagi masyarakat di tiap wilayah kecamatan pada Kabupaten/kotamadya yang ada di indonesia.

Notoatmodjo dalam Rondonuwu, *et al* (2014:2) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitatif* (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada seluruh masyarakat yang menjadi pengguna jasa kesehatan tanpa memandang jenis kelamin, golongan dan umur.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan

petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin ketatnya persaingan serta semakin selektif dan luas pengetahuan pasien mengharuskan puskesmas sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memberi kepuasan kepada pasien pengguna jasa layanan kesehatan.

Dalam hal kualitas pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut untuk meningkatkan keprofesionalan para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien agar dapat loyal terhadap jasa layanan kesehatan.

Agar pasien atau masyarakat sekitar bisa loyal , serta eksis dan bertahan dengan kondisi pelayanan kesehatan tingkat dasar yang *kompetitif, alternatif* maka peningkatan manajemen mutu pelayanan Puskesmas melalui pelatihan dimensi mutu pelayanan kesehatan, perlengkapan fasilitas, dan perbaikan fisik serta peningkatan kebersihan tempat pelayanan rawat jalan Puskesmas perlu ditingkatkan (Susila dan Hidayati, 2012:2).

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas.

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang

diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini tingkat persaingan puskesmas sangat tinggi. Agar puskesmas dapat bertahan dan berkembang, pihak puskesmas harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di puskesmas serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen, puskesmas akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum membeli produk yang akan dijadikan standar dalam menilai kerja produk tersebut. Harapan merupakan tuntutan atau keinginan konsumen seharusnya dipenuhi oleh penyedia jasa. Loyalitas pelanggan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, jika hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya/proses perbandingan dalam benak konsumen yang dihasilkan dari kesenjangan (gap) antara persepsi konsumen pada kinerja produk dengan harapan konsumen ketika mengkonsumsi produk tersebut (Kotler, 2004).

Antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan memperkirakan bahwa kepuasan pelanggan keseluruhan menjadi positif dan substansial ketika konsumen merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan

pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh terhadap minat membeli atau menggunakan kembali. Menyajikan suatu layanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan pada prinsipnya merupakan kajian menyangkut layanan yang berkualitas. Bahwa kualitas adalah sesuatu yang hendak dicapai oleh suatu produk atau layanan. Artinya bahwa kualitas merupakan keseluruhan, ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan tertentu pelanggan (Kotler dan Keller, 2007).

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert, *et al* dalam Aryani dan Rosinta, 2010:115).

Ada enam alasan mengapa suatu perusahaan perlu mendapatkan loyalitas jasa dari pelanggannya (Kotler, dkk, 2002) :

1. Pelanggan yang sudah ada lebih prospektif, artinya pelanggan setia akan memberi keuntungan besar pada perusahaan.
2. Biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding biaya untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.
3. Pelanggan yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan cenderung akan percaya juga dalam urusan lainnya.
4. biaya operasi perusahaan akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan setia.

5. Perusahaan dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial disebabkan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan perusahaan ataupun produk perusahaan.
6. Pelanggan setia akan selalu membela perusahaan bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Puskesmas di Kabupaten Pamekasan merupakan salah satu organisasi yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dan pengembangan kesehatan tingkat dasar masyarakat di Madura. Dilihat dari tingkat Kesehatan masyarakat di Kabupaten Pamekasan masih berada dibawah Kabupaten Bangkalan, hal ini diperoleh dari data yang menyatakan bahwa Kabupaten Pamekasan merupakan Kabupaten yang sering mendapat keluhan dari masyarakat dibanding dengan Kabupaten-Kabupaten lainnya yang ada di Madura.

Di Pamekasan terdapat 20 unit Puskesmas yang memiliki fasilitas standart layanan tingkat dasar yang cukup baik, dimana 15 unit puskesmas memiliki fasilitas rawat inap dan 5 unit puskesmas non rawat inap, tetapi dari data yang dihimpun dinas kesehatan (Dinkes) Pamekasan tahun 2014, jumlah dokter puskesmas sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah puskesmas yang ada di Pamekasan.

Jumlah dokter yang dimiliki hanya sebanyak 40 orang. Semestinya dengan jumlah puskesmas sebanyak itu, dokter yang dimiliki setidaknya berjumlah 60 orang dengan masing-masing puskesmas sedikitnya ditangani oleh tiga orang dokter. Jumlah itu tidak termasuk dokter yang mendapat tugas tambahan sebagai kepala puskesmas. Hal ini berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien Puskesmas di

Pamekasan, hal ini dapat di lihat dari Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Data Keseluruhan Kunjungan Pasien Puskesmas Kabupaten Pamekasan

NO	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas di Pamekasan			
		Rawat jalan	Cakupan kunjungan (%)	Rawat inap	Cakupan kunjungan (%)
1	2	3	4	5	6
1	2013	518.740	61,8	9.298	1,1
2	2014	391.006	46,6	10.015	1,2
3	2015	374.507	44,6	17.623	2,1

Sumber : Data diolah, 2015

Dari Tabel 1.1 kunjungan pasien diatas dapat dilihat jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurun tiap tahunnya, dibandingkan dengan pasien rawat inap yang mengalami kenaikan jumlah pasien tiap tahunnya.

Dari data Dinkes Kabupaten Pamekasan 5 unit dari dua 20 unit puskesmas yang ada di Pamekasan merupakan non rawat inap, yang seharusnya memiliki jumlah pasien rawat jalan cukup banyak, akan tetapi 5 unit puskesmas non rawat ini masih memiliki persentase jumlah kunjungan rawat jalan yang sedikit di banding dengan 15 unit puskesmas lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya permasalahan yang dihadapi 5 Puskesmas non rawat inap, diantaranya adalah adanya keluhan dari masyarakat tentang fasilitas puskesmas, pelayanan yang diberikan, dan kurangnya jumlah dokter yang menyebabkan masyarakat memutuskan untuk tidak berobat ke puskesmas tersebut.

Dari jumlah persentase kunjungan tersebut, 5 unit puskesmas non rawat inap

diharuskan bisa bersaing dengan 15 unit puskesmas yang memiliki fasilitas rawat inap. Sehingga 5 unit puskesmas ini harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa memberi kepuasan pada pasien agar bisa memutuskan untuk menggunakan kembali pelayanan jasa puskesmas.

Yunanto (2010:79) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi tentu akan menciptakan kepuasan dalam diri nasabah, kualitas pelayanan yang konsisten menunjukkan kualitas terbaiknya kepada nasabah tentu akan selalu dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam menggunakan jasa, kepuasan yang dirasakan menciptakan kepercayaan dan mendorong terbentuknya komitmen dalam diri nasabah untuk terus menggunakan jasa PT. Bank Danamon Surakarta dan mengenyampingkan jasa pelayanan Bank lain.

Hasil yang diperoleh konsisten dengan Sawitri, *et al* (2013:40) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas (loyalitas), dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tegal Sari Accommodation Ubud. Wendha, *et al* (2013: 19) juga menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terhadap kepuasan dan keputusan menggunakan kembali, kepuasan berpengaruh positif dan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Mendukung penelitian sebelumnya Rondonuwu, *et al* (2014:1) menyatakan terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan rawat jalan dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru.

Dari beberapa penjelasan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa Sebagai

institusi jasa yang bergerak pada pelayanan kesehatan masyarakat tingkat dasar, puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Tuntutan ini mutlak agar tercipta sebuah loyalitas pasien yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi puskesmas di masa depan. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep, dimana Puskesmas memfokuskan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Namun usaha-usaha yang dilakukan Puskesmas guna mencapai kualitas pelayanan yang baik belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pasien. Karena kenyataannya, pasien belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pasien.

Puskesmas sebagai penyedia jasa layanan kesehatan mau tidak mau harus menghadapi persaingan dengan banyak penyedia jasa kesehatan lainnya. Oleh karena itu puskesmas di pamekasan hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien demi terciptanya loyalitas pasien yang tinggi terhadap puskesmas yang dimaksud.

Tjiptono & Chandra dalam Wijaya (2012:6) menunjukkan bahwa Untuk mendapatkan loyalitas pelayanan kesehatan dari pasien, sebaiknya memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut dan kualitas pelayanan dijadikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas

pelayanan diantara yaitu

1. Jasa yang diharapkan pasien , sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa maka kualitas pelayanan jasa harus diutamakan, kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pasien. Jadi untuk memenuhi jasa yang diharapkan pasien pihak perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan yang prima dan unggul.
2. Jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Kualitas pelayanan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien yang sering disebut juga kepuasan pasien.

Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Puskesmas-puskesmas di Pamekasan sebagai penyedia jasa layanan kesehatan mau tidak mau harus menghadapi persaingan. Oleh karena itu Puskesmas hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien demi terciptanya loyalitas pasien yang tinggi terhadap puskesmas.

Berkaitan dengan fenomena di atas, penulis merasa tertarik melakukan penelitian penelitian dengan judul **“Loyalitas Konsumen Atas Layanan Kesehatan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan (Studi Pada Puskesmas Non Rawat Inap di Kabupaten Pamekasan)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan ?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas layanan kesehatan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan?
4. Apakah kualitas layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok permasalahan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas layanan kesehatan Puskesmas non rawat inap di Pamekasan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan.

4. Untuk mengetahui menganalisis Apakah kualitas layanan melalui kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Puskesmas non rawat inap di Pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Puskesmas di Pamekasan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk lebih memahami perilaku pasien dan juga bagi pemasar agar dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif di kemudian hari.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian-penelitian mendatang yang berkaitan dengan komunikasi pemasaran khususnya loyalitas.
3. Bagi penulis, penelitian ini merupakan sebuah kesempatan bagi penulis untuk menelusuri sebuah fenomena pelayanan yang nyata dan bersifat universal melalui penerapan teori-teori yang selama ini telah penulis pelajari.