

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan setiap manusia dalam menjalani kehidupannya. Kesehatan juga merupakan hal yang sangat penting karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Menurut pendapat Giriwijoyo (2012) dalam Subadiman (2015) “Kesehatan merupakan landasan/dasar kondisi fisik yang sangat diperlukan bagi keberhasilan melaksanakan pekerjaan”. Oleh karena itu, sehat merupakan pondasi bagi kehidupan seorang manusia yang perlu dipelihara. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesehatan, dan salah satu faktor yang paling mempengaruhi adalah perilaku. Perilaku yang sehat akan menunjang meningkatnya derajat kesehatan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya penyakit berbasis perilaku dan gaya hidup. Pendapat ini sejalan dengan pandangan Giriwijoyo dan Sidik. (2012) dalam Subadiman (2015) yaitu “Bergeraklah untuk lebih hidup, jangan hanya bergerak karena masih hidup.”

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak Maret 2020 silam menyebabkan perubahan di berbagai aspek kehidupan, terutama sangat berpengaruh signifikan di aspek kesehatan masyarakat. Sehingga, pelaksanaan program-program bidang kesehatan kini terfokus pada penanganan Covid-19. Covid 19 menuntut untuk melakukan perubahan, baik dalam hal cara berpikir, cara berperilaku, dan cara bekerja. Tantangan selanjutnya adalah cara berpikir dan cara berperilaku yang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan tangguh terhadap ancaman penyakit termasuk dari penyakit hari esok. Terlebih di tengah pandemi corona atau Covid-19, penting bagi kita untuk melakukan berbagai tindakan pencegahan, termasuk menjaga jarak sosial, tetap tinggal di rumah, dan tidak menyentuh wajah kita bila berada di luar rumah. Namun, pola hidup yang tidak sehat dapat berdampak negatif bagi tubuh

kita. Menurut Moch. Aldis Rusliladi, SKM, CNWC, *Nutrition Wellness Consultant Nutrifood*, kesehatan harus sangat diperhatikan di momen pandemi seperti sekarang. Pandemi Covid-19 menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama. Namun, banyak masyarakat yang khawatir untuk berkonsultasi atau memeriksakan diri ke rumah sakit atau klinik (Winarto, 2020)

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Klinik Sasanti

Periode November 2020				Periode Desember 2020				Periode 1- 10 Januari 2021			
No	Hari	Kategori	Jumlah	No	Hari	Kategori	Jumlah	No	Hari	Kategori	Jumlah
1	Senin	Balita	2	1	Senin	Balita	0	1	Senin	Balita	2
		Remaja	2			Remaja	0			Remaja	0
		Dewasa	1			Dewasa	2			Dewasa	0
		Lansia	2			Lansia	3			Lansia	0
2	Selasa	Balita	2	2	Selasa	Balita	3	2	Selasa	Balita	0
		Remaja	1			Remaja	1			Remaja	1
		Dewasa	0			Dewasa	0			Dewasa	1
		Lansia	3			Lansia	1			Lansia	1
3	Rabu	Balita	0	3	Rabu	Balita	1	3	Rabu	Balita	0
		Remaja	2			Remaja	0			Remaja	0
		Dewasa	3			Dewasa	3			Dewasa	3
		Lansia	2			Lansia	1			Lansia	0
4	Kamis	Balita	1	4	Kamis	Balita	2	4	Kamis	Balita	2
		Remaja	3			Remaja	0			Remaja	1
		Dewasa	3			Dewasa	2			Dewasa	1
		Lansia	2			Lansia	1			Lansia	0
5	Jumat	Balita	1	5	Jumat	Balita	3	5	Jumat	Balita	1
		Remaja	1			Remaja	0			Remaja	0
		Dewasa	2			Dewasa	0			Dewasa	0
		Lansia	2			Lansia	2			Lansia	2
6	Sabtu	Balita	3	6	Sabtu	Balita	2	6	Sabtu	Balita	1
		Remaja	3			Remaja	1			Remaja	0
		Dewasa	1			Dewasa	3			Dewasa	0
		Lansia	2			Lansia	0			Lansia	2
7	Minggu	Balita	2	7	Minggu	Balita	0	7	Minggu	Balita	0
		Remaja	1			Remaja	0			Remaja	0
		Dewasa	1			Dewasa	1			Dewasa	0
		Lansia	1			Lansia	2			Lansia	0
Total			49	Total			34	Total			18

Sumber: Klinik Sasanti (2020)

Tenaga kesehatan memiliki peran yang sangat penting terhadap masyarakat dalam penanganan Covid-19 pada setiap level intervensi. Utamanya pada level masyarakat untuk melakukan komunikasi risiko dan edukasi masyarakat terkait

protokol kesehatan untuk melawan Covid-19. Kemudian untuk melakukan *contact tracing & tracking* (penyelidikan kasus dan investigasi wabah), serta fasilitasi dan pemberdayaan masyarakat. tenaga kesehatan masyarakat memiliki kemampuan dalam memahami pola-pola promotif dan preventif Covid-19 di masyarakat. Hal tersebut diperlukan dalam merancang program dan kebijakan untuk mempercepat penanganan Covid-19. Tenaga kesehatan masyarakat sangat perlu dilibatkan secara optimal dalam banyak aspek promotif dan preventif kesehatan masyarakat. Para tenaga kesehatan masyarakat bisa berinovasi dan menciptakan strategi percepatan penanganan Covid-19 di Indonesia, dengan fokus utama edukasi dan berdayakan masyarakat dan fokus kedua perkuat pelayanan kesehatan (Novrizaldi, 2020)

Menurut Kotler (2009) dalam Ofela dan Agustin (2016), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak merasa puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen setelah membandingkan hasil kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya, yang dirasakan setelah pemakaiannya, sehingga kepuasan yang timbul dapat membuat konsumennya ingin timbul dapat membuat konsumennya ingin menikmati kembali jasa pelayanan tersebut (Harfika dan Abdullah, 2017). Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006 dalam Handayani, 2016).

Menurut Hardiyansyah (2011) dalam Yulianto (2018), pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010) dalam Ofela dan Agustin (2016) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan secara spesifik

harus memperlihatkan kebutuhan dan keinginan konsumen karena jasa yang disarankan langsung oleh konsumen akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan harapan dan penilaian konsumen. Sedangkan, menurut Kusumawati (2016), kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan/klien terkait kinerja keseluruhan dari layanan organisasi dan jasa. Terutama, kualitas layanan berfokus pada bagaimana memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan (Tjiptono, 2014). Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*reability*), (2) Daya Tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*assurance*), (4) Empati (*empathy*), dan (5) Bukti fisik (*tangible*).

Harga merupakan unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran). Disamping itu, harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat berubah dengan cepat (Tjiptono, 2015). Menurut Handayani dan Fathoni (2019), harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel di mana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan.

Fasilitas menurut Sakti dan Mahfudz (2018), fasilitas adalah sarana yang disediakan perusahaan untuk melancarkan fungsi. Pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk menggunakan suatu perusahaan jasa pengiriman atau menggunakan perusahaan yang lain. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memperlancar usaha atau pekerjaan untuk mencapai tujuan. Tjiptono (2001) dalam Moha dan Loindong (2016), mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Penelitian ini dilakukan pada Klinik Sasanti Perum Gria Asri Bahagia dengan subyek penelitiannya adalah para pasien di Perum Gria Asri Bahagia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa pentingnya kualitas pelayanan apakah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan jasa klinik, dikarenakan layanan jasa kesehatan adalah yang sangat dibutuhkan dimasa pandemic seperti sekarang ini.

Hal ini menjadi pertimbangan penulis mengapa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga dan juga fasilitas dapat menunjang tingkat kepuasan konsumen pada Klinik Sasanti. Untuk itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Pada Klinik Sasanti Perum Gria Asri Bahagia Bekasi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen ini dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas dan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu, dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas dapat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasien Klinik Sasanti.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas dapat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. **Manfaat Praktis**
Sebagai bahan masukan bagi pimpinan Klinik Sasanti dan menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada pasien Klinik Sasanti.
- b. **Manfaat Akademis**
 1. Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang kepuasan pasien.
 2. Sebagai media untuk menambah wawasan peneliti khususnya dalam bidang kepuasan pasien.
 3. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang kepuasan pasien di masa yang akan datang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam skripsi ini penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang masalah, karena banyaknya masalah atau variabel-variabel yang berhubungan terhadap kepuasan konsumen. Maka penulis membatasi masalah, dan hanya memilih tiga variabel saja yaitu: kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang dasar-dasar teori variabel, dilengkapi dengan hasil penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang penjelasan bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan yang disertai dengan jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pendeskripsian objek penelitian serta pembahasan mengenai hasil analisis tersebut.

BAB V: PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan penelitian serta implikasi manajerial untuk perusahaan dan pembaca.

