

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini, pembangunan sektor kesehatan Indonesia tampaknya belum ideal. Pemerintah tidak memberikan perawatan medis yang seragam. Kunci utama untuk berpartisipasi dalam masyarakat adalah kesehatan tubuh. Kesehatan membutuhkan banyak hal, termasuk penyediaan pelayanan medis.. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Sasaran pembangunan kesehatan yang akan dicapai pada tahun 2025 untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang ditunjukkan oleh meningkatnya umur harapan hidup (UHH), menurunnya angka kematian bayi (AKB), menurunnya angka kematian ibu (AK1), menurunkan prevalensi gizi kurang pada balita. Strategi yang dilakukan melalui berbagai upaya antara lain: mengembangkan “*real time monitoring*” untuk seluruh Indikator Kinerja Program (IKP) dan indikator kinerja kegiatan (IKK), meningkatkan kemampuan SDM (Kemenkes, 2021). Mengacu pada tujuan Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, maka ditetapkan indikator Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat. Indikator Dirjen Kesmas bersifat dampak (*impact atau outcome*). Dalam peningkatan status kesehatan masyarakat, indikator yang akan dicapai di akhir tahun 2024 yaitu:

1. Persentase persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan (PF) sebesar 95%
2. Persentase desa/kelurahan dengan Stop Buang air besar Sembarangan (SBS) sebesar 80%
3. Persentase ibu hamil Kurang Energi Kronis (KEK) sebesar 10%

4. Persentase kabupaten/kota yang menerapkan kebijakan gerakan masyarakat hidup sehat sebesar 50%

Menurut Luxembourg Legatum Prosperity Index (2016), negara ini menempati urutan pertama di antara 149 negara dengan layanan kesehatan terbaik. Ini karena layanan medis Luksemburg berkualitas sangat tinggi dan gratis untuk umum, sekaligus memastikan harapan hidup yang diperpanjang. Dalam Legatum Prosperity Index 2017, Indonesia menempati peringkat 101 dari 149 negara dengan layanan kesehatan yang masih buruk. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan medis, terutama di daerah miskin, tidak merata dan kurang terjangkau pelayanannya. Peralatan tidak mencukupi dan tidak lengkap (Legatum Institute, 2018).

Untuk mendukung upaya kesehatan maka diperlukan Tenaga Kesehatan yang bertugas melakukan kegiatan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan bidang keahlian dan kewenangannya. Bidan adalah salah satu kategori tenagakesehatan yang dapat berperan serta dalam upaya mewujudkan pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal khususnya kesejahteraan ibu dan anak, hal ini sejalan dengan pencapaian *Millenium Development Goals (MDGs)*. Salah satu target MDGs adalah menurunkan angka kematian ibu saat melahirkan. Di Indonesia, angka kematian ibu Susenas tahun 2015 masih tinggi yaitu 305 per 100.000 penduduk, sedangkan angka kematian bayi tahun 2017 sebesar 24 per 1.000 kelahiran hidup. Kesehatan ibu dan anak sangat penting dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Pada tahun 2030, tujuan dunia adalah menurunkan angka kematian ibu menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Sementara itu, angka kematian bayi dan balita diperkirakan turun menjadi 12 per 1.000 kelahiran hidup.. Angka kematian ibu banyak disebabkan karena eklampsia/preeklampsia berat, pendarahan post partum, penyakit jantung dan penyakit kronis. (Dinas Kesehatan, 2021). Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di kota Surabaya disebabkan oleh kurang optimalnya pelayanan kesehatan dalam pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan, komplikasi kebidanan yang ditangani oleh dokter atau bidan dan pelayanan rujukan ibu resiko tinggi.

Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa Bidan Praktek Mandiri (BPM) terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan Bidan Praktek Mandiri (BPM) dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu Bidan Praktek Mandiri (BPM) tetap tidak berubah. Fungsi dasar Bidan Praktek Mandiri (BPM) adalah Pelayanan Kesehatan pada Ibu dan Anak, yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, imunisasi dan KB. Bidan Praktek Mandiri merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik untuk Kesehatan Ibu dan Anak (Kuncoro, 2015).

Mutu pelayanan Kesehatan dapat dilihat dari tingkat BOR (*Bed Occupancy Rate*) dan ALOS (*Average Length of Stay*) yang dicapai, serta tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang didapatkan (Mas'ud, 2014). Klinik bidan mandiri adalah usaha kesehatan yang berlandaskan prinsip kepercayaan. Kualitas, kepuasan dan loyalitas pasien sangat menentukan keberhasilan. Faktor-faktor yang diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan (Tjiptono, 2016).

Bidan Praktek Mandiri dalam hal ini Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan, memuaskan pasien dan membangun loyalitas. Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kepuasan hidup dan sikap bidan mandiri. Semakin banyaknya pilihan bagi konsumen dalam memilih suatu Bidan Tempat Praktek (BPM), maka semakin ketat persaingan dalam pelayanannya.

Layanan medis berkualitas tinggi adalah layanan medis yang efektif; di sisi lain, layanan medis berkualitas rendah dapat membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mahal. Institusi medis yang memberikan pelayanan bermutu selalu dihormati dan dikukuhkan oleh masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya merupakan pelayanan medis yang berdaya saing. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih, sehingga pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik tersebut

sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya.

Untuk mengatasi adanya perbedaan indikator tentang masalah pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang di pakai adalah hakekat dasar dari diselenggaranya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar tersebut adalah memenuhi kebutuhan dan tuntunan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil di penuhi akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan yang menunjukkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Hasil survei dan wawancara terhadap 10 orang pasien ibu bersalin di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati pada bulan Juli 2021, 6 (enam) orang pasien ibu bersalin mengatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit tersebut, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal seperti sarana dan prasarana layanan persalinan, tingkat kehadiran dan ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan yang sangat kurang, waktu tunggu dokter yang lama, tidak adanya kesiapan petugas di tempat pendaftaran, proses pendaftaran pasien atau ibu bersalin masih secara manual, pelayanan petugas yang kurang tanggap atau kurang cepat melayani, ketersediaan fasilitas seperti tempat tidur yang mulai rusak, dan keluhan selimut yang sangat tipis. Masih kurangnya kebersihan, baik di ruang rawat ibu bersalin maupun ruang persalinan yang masih terasa panas dan bau ruangan yang kurang sedap. 2 (dua) orang pasien ibu bersalin mengatakan puas dikarenakan keramahan petugas dalam melayani ibu bersalin sedangkan 2 (dua) orang mengatakan biasa-biasa saja karena masih banyak yang harus ditingkatkan sebagaimana citra maupun gambaran rumah sakit yang diharapkan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mendukung bagi pasien.

Faktor kedua selain kepuasan pasien yaitu fasilitas, keberadaan fasilitas seperti kotak saran yang akan membantu klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan, kebersihan peralatan, kebersihan

tenaga medis dan kerapihan susunan fasilitas akan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang tinggi dapat memberikan kenyamanan bagi pasien. Menurut Kotler (2014:58) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Peningkatan sarana dan prasarana klinik perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan akan menjadi pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas.

Faktor ketiga setelah kualitas pelayanan dan fasilitas adalah lokasi banyaknya penyedia pelayanan kesehatan memilih lokasi yang strategis dan mampu dijangkau oleh masyarakat. Lokasi juga salah satu faktor yang ikut berpengaruh dalam kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2015:345) lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Lokasi merupakan tempat dimana perusahaan atau instansi melakukan kegiatan. Selain itu, lokasi seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan hubungan dari kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap puskesmas. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Menurut Kotler & Keller (2016:150) kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Dari uraian tersebut dapat dikatakan kegiatan pemasaran dilakukan bukan semata-mata untuk menjual barang atau jasa tetapi untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Pemasaran juga merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga dan menawarkan barang dan jasa yang dapat memuaskan keinginan mereka

untuk menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

Berdasarkan hal di atas, hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang persaingan bisnis dunia kesehatan dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi wawasan serta menambah khasanah kepustakaan khususnya di bidang perilaku konsumen. Membantu para peneliti berikutnya untuk menelaah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Dan juga dapat memahami perilaku pelanggan sehingga mengetahui faktor-faktor yang dapat membangun kepuasan konsumen.