

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien / pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien / pelanggan atau belum.

Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien / konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Selain itu pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien / konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan / keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjaring pendapat terhadap pelanggan / pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan.

Lembaga kesehatan yang bermisi membuat rakyat sehat, 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 (Dewi Retno, 2010).

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa Kepercayaan merupakan salah satu unsur penting dalam kepuasan konsumen, kepercayaan sebagai dasar penting untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang (Rousseau dkk. Dalam Akbar dan Parvez,2009). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan modal penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen terutama dalam membangun hubungan jangka panjang, dalam hal ini kepercayaan memegang peranan penting dalam keberlangsungan suatu instansi yaitu puskesmas untuk waktu yang akan datang.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5S) 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 negative terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien, akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Kategori mutu pelayanan pada Puskesmas berdasarkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang telah didapatkan oleh Puskesmas Sukomulyo kemudian dikonversikan dan dikategorikan untuk melihat mutu pelayanan. Berdasarkan penghitungan konversi dan kategori mutu pelayanan didapatkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukomulyo pada Tahun 2015 – 2017 ini adalah BAIK dan termasuk dalam kategori B.

**Tabel 1.1**  
**Kategori Mutu dan Kriteria Kinerja Berdasarkan Nilai IKM**  
**Di Puskesmas Sukomulyo Tahun 2015 – 2017**

Tahun	Nilai IKM	Kategori Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja
2015	3.142	B	BAIK
2016	3.164	B	BAIK
2017	3.152	B	BAIK

Sumber : Puskesmas Sukomulyo GKB

Berdasarkan Tabel 1.1 nilai total IKM Puskesmas Sukomulyo Tahun 2017 sebesar 3,152 lebih rendah dibandingkan dengan nilai total IKM Tahun 2016 sebesar 3,164. Karena pada Tahun 2017 hampir semua unsur pelayanan mengalami penurunan dibanding capaian tahun 2016 kecuali unsur kemudahan prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian jenis pelayanan, dan kesesuaian dengan standar pelayanan yang mengalami peningkatan. Tetapi secara

umum, kecepatan pelayanan masih merupakan kendala dengan pencapaian yang rendah dan masih perlu ditingkatkan kembali. Upaya perbaikan perlu terus dilaksanakan terutama untuk nilai unsur pelayanan yang masih indah dan unit pelayanan yang masih memperoleh nilai IKM rendah, agar kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukomulyo dapat terus meningkat.

Menurut Lupiyoadi (2009:168), salah satu indikator keberhasilan dalam bisnis jasa adalah kualitas layanan, dimana salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah melalui peningkatan kualitas. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan/instansi. Dengan kualitas layanan yang baik maka akan terjadi peningkatan reputasi produk yang selanjutnya akan dikenal di masyarakat dan terjadi peningkatan pelanggan yang diikuti dengan peningkatan keuntungan. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen, dimana konsekuensi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis karena kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar yang berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek (Tjiptono, 2008:37).

Pengaruh kepuasan pelanggan pada bisnis jasa memiliki pengaruh yang cukup besar pada kelangsungan bisnis jasa selanjutnya. Dimana kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan kemungkinan besar untuk kembali mengkonsumsi pada produk yang sama. Selain itu pelanggan yang merasa puas akan cenderung untuk memberikan referensi yang baik terhadap produk yang

dipergunakan kepada orang lain. Menurut Tjiptono (2016:201), kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas dalam bisnis.

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Lupioyadi (2009:194) tentang perilaku yang dilakukan oleh pelanggan yang merasa puas. Apabila pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali ke produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain, tidak demikian dengan seorang pelanggan yang tidak puas. Sehingga terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara instansi dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi suatu instansi.

*Word of mouth* memiliki pengaruh dan dampak yang besar pada kualitas kesehatan, dalam hal ini *word of mouth* dapat membantu instansi dalam peningkatan citra puskesmas di benak pasien dan berakibat pada kepercayaan pelanggan untuk datang kembali menggunakan layanan puskesmas serta merekomendasikannya kepada orang lain, saudara dan tetangga yang sakit untuk mendatangi puskesmas sukumulyo GKB.

Adapun Komplain yang sering terdengar dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Puskesmas Sukumulyo GKB, yakni tentang keluhan pasien yang memperlmasalahkan tentang kurangnya fasilitas, salah satunya dipoli kandungan, dan ketidak ramahan / ketidak nyamanan petugas dalam

berkomunikasi, dan pasien yang menggunakan kartu BPJS sedikit dipersulit untuk mendapatkan rujukan ke rumah sakit. Maka persoalan ini dapat mengganggu ketepatan pelayanan kesehatan bagi para pasien Puskesmas.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada puskesmas tersebut, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu factor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (menurut Kotler dan Keller, 2009:135)

Hal ini kualitas pelayanan dan kepercayaan berkaitan erat untuk mengukur kepuasan dan *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh pihak puskesmas baik dari sudut tampilan fisik,

kecakapan, kecekatan, wawasan, dan perhatian. Dalam proses interaksi antara pihak pelayanan Puskesmas kepada pasien dengan memberikan layanan dan kepercayaan penuh sehingga terciptalah umpan balik rasa kepuasan seorang pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari indikatornya antara lain : system keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, dan survey kepuasan pelanggan. Dengan layanan dan kepercayaan yang baik maka pasien akan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya terhadap puskesmas, percaya untuk menggunakan produk/fasilitas puskesmas dan tidak berpindah tempat, serta memberikan penilaian baik terhadap puskesmas tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi juga keinginannya untuk melakukan berobat kembali ke puskesmas tersebut. Dan akan menginformasikan hal-hal yang positif kepada orang lain untuk membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan malah akan menjadi iklan berjalan yang akan menguntungkan bagi puskesmas.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Pasien Pada Puskesmas Sukomulyo GKB”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB ?

2. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB ?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB ?
5. Apakah Kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB ?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* pasien melalui kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB?
7. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* pasien melalui kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB
2. Untuk menganalisis Kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB
3. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB
4. Untuk menganalisis Kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB

5. Untuk menganalisis Kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap *word of mouth* pasien Puskesmas Sukomulyo GKB
6. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* pasien melalui kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB
7. Untuk menganalisis Kepercayaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap *word of mouth* pasien melalui kepuasan pasien Puskesmas Sukomulyo GKB

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Puskesmas**

Diharapkan peneliti ini dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik dimasa yang akan datang.

#### **2. Bagi Akademik**

Diharapkan peneliti ini dapat memperkaya bahasa kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.

#### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah pengetahuan yang lebih baik, serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa dipuskesmas.