

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Undang-Undang No.23 tahun 2018 tentang kesehatan pasal 1 menyebutkan bahwa pengertian kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam pasal 3 disebutkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia yang merupakan salah satu faktor kualitas hidup yang mencerminkan pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Banyaknya masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada penyedia layanan kesehatan itu sendiri, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang tercukupi akan menjadi nilai tambah bagi penyedia layanan kesehatan tersebut, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Maka penyedia layanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen atau pasien dengan cara meningkatkan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Menurut Zoll dan Enz (2012) empati adalah kemampuan dan kecenderungan seseorang untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada

situasi tertentu. Empati dibutuhkan dalam hubungan dimana seorang dokter dapat memahami keinginan pasien agar terjalin hubungan yang baik antara dokter dan pasien. Empati yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Menurut Kapustiak (2013) waktu antri adalah total waktu yang digunakan oleh pasien dalam menunggu pelayanan kesehatan, terhitung dari pasien mendaftar sampai dipanggil ke ruang pelayanan kesehatan. Menunggu merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Tiga penyebab utama lamanya waktu pelayanan pasien yaitu lamanya waktu pendaftaran, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Waktu antri dengan kepuasan pasien erat kaitannya, peningkatan waktu antri pelayanan yang cepat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan pasien untuk kembali berobat ke penyedia layanan kesehatan tersebut.

Menurut Tjiptono (2011), "fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen". Fasilitas akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai dan akses yang mudah dan fasilitas pelayan kesehatan yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien atau pengguna jasa layanan kesehatan.

Menurut Imbalo (2006) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Adapun menurut Endang (2010) kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Artinya pasien akan merasa puas atau tidak puas apabila telah merasakan tentang pelayanan yang telah diterima dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Puskesmas Braja Harjosari, terkait dengan kunjungan pasien Puskesmas Braja Harjosari 2018-2019, terjadi penurunan kecenderungan kunjungan pasien. Dikarenakan banyaknya pasien

lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek swasta atau petugas kesehatan praktek lainnya. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu pelayanan yang terkesan seadanya, artinya Puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari segi sarana dan prasarananya maupun dari tenaga medis yang digunakan untuk menunjang kegiatannya sehari-hari. Kepuasan pasien ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan merupakan tingkat akhir dari pemanfaatan fasilitas atau pelayanan.

Berikut data rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap Puskesmas Braja Harjosari tahun 2018-2019.

**Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Puskesmas Braja Harjosari 2018-2019**

Tahun	Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap	Jumlah
2018	Juli	1272	93	1365
	Agustus	1173	32	1205
	September	1268	73	1341
	Oktober	1233	40	1273
	November	1187	70	1257
	Desember	982	69	1051
2019	Januari	1359	95	1454
	Februari	1229	120	1349
	Maret	1257	85	1342
	April	1424	77	1501
	Mei	1171	72	1243
	Juni	1212	83	1295
<b>Jumlah</b>		<b>14767</b>	<b>909</b>	<b>15676</b>

*Sumber : Data kunjungan konsumen Puskesmas Braja Harjosari tahun 2020*

Tabel diatas menunjukkan bahwa terjadi kecenderungan penurunan pengunjung rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan tertinggi pengunjung pada jenis pelayanan rawat jalan yaitu terjadi pada tahun 2019, pada bulan Mei sebesar 313. Sedangkan penurunan pengunjung tertinggi pada pelayanan jenis rawat inap yaitu terjadi pada tahun 2018, pada bulan Agustus sebesar 61.

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian maka penulis tertarik melakukan penelitian yaitu dengan judul **“PENGARUH EMPATI, WAKTU ANTRI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS BRAJA HARJOSARI LAMPUNG TIMUR”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari?
- b. Apakah waktu antri berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari?
- c. Apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari?
- d. Apakah empati, waktu antri, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Puskesmas Braja Harjosari?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah waktu antri berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui apakah empati, waktu antri dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan, dan mampu mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada.

#### 2. Bagi Instansi

Penelitian ini bagi Puskesmas Braja Selebih dapat digunakan sebagai acuan untuk langkah kedepan bagaimana cara meningkatkan keberhasilan usaha. Dari penelitian ini dapat diketahui hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berarah pada kepuasan pasien yang mendukung keberhasilan usaha.

#### 3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Universitas sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian serupa pada penelitian yang akan datang.

### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dilibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Adapun variabel bebas (*independent*) pada penelitian ini adalah :

1. Empati
2. Waktu antri
3. Fasilitas

Sedangkan variabel terikat (*dependent*) pada penelitian ini adalah Kepuasan konsumen.