

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan akan mengatakan puas, jika yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan akan mengatakan tidak puas. Pada dasarnya kepuasan pelanggan yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran perusahaan, karena konsumen yang puas akan mengulangi lagi untuk menikmati produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.<sup>1</sup> Sejumlah pasien terkadang rela mengeluarkan biaya yang tidak sedikit hanya untuk mendapatkan apa yang diharapkan oleh pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan pasien tersebut, makin baik pula pelayanan kesehatan.<sup>2</sup>

Selain itu faktor yang mampu mempengaruhi perusahaan jasa kesehatan dalam menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan cara memperhatikan dimensi-dimensi apa saja yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu dengan memberikan kualitas

---

<sup>1</sup> Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), h.13

<sup>2</sup> Solichah Supartiningsih, “*kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*”, Jurnal, 2017, h. 10

pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian pelanggan terhadap perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelanggan tentu memiliki harapan akan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomi menguntungkan serta menyenangkan. Layanan yang diterima konsumen dipresepsikan sebagai standar yang baik atau buruk. Presepsi pelanggan inilah yang akan membentuk citra kualitas pelayanan, dan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam mengimbangkan harapan pelanggan.<sup>3</sup> Untuk memenuhi atau mewujudkan harapan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masing-masing pelanggan, dengan adanya pelayanan yang baik maka pelanggan akan beranggapan baik terhadap jasa yang telah mereka gunakan, namun perusahaan jasa tidak boleh hanya terfokus dengan kualitas pelayanan yang baik saja karena perkembangan teknologi yang semakin meningkat maka tingkat persaingan juga akan semakin meningkat sehingga akan banyak pesaing-pesaing diluar sana yang memiliki inovasi-inovasi yang lain supaya unggul dalam bersaing.

---

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV.Andi Offset, 2008), Edisi-3, h.26

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan oleh suatu perusahaan jasa setelah kualitas pelayanan adalah persepsi nilai. Persepsi nilai merupakan hal yang menjadi salah satu faktor pelanggan untuk minat menggunakan jasa kesehatan atau di puskesmas, dimana pasien akan mengharapkan manfaat yang akan diperoleh dari produk atau jasa ditawarkan. Nilai adalah perbandingan antara manfaat yang didapatkan atas pengorbanan seseorang, serta manfaat tersebut berupa manfaat fungsional, ekonomi maupun emosional. Sedangkan pengorbanan tersebut dapat berupa pengorbanan waktu, biaya, resiko serta tenaga. Persepsi nilai (*perceived value*) pada saat menggunakan jasa kesehatan merupakan nilai yang dirasakan sebagai penilaian pasien atau pelanggan atas manfaat terhadap biaya yang dikeluarkan ketika berobat.

Perusahaan jasa kesehatan khususnya puskesmas supaya unggul dalam bersaing harus bisa membuat pasien merasa senang dan nyaman dalam menggunakan jasa yang telah diberikan oleh pihak puskesmas, karena persepsi nilai ini sangat berpengaruh terhadap pasien lainnya dan berperan penting untuk menarik pasien-pasien lainnya. Salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi nilai adalah nilai kualitas dalam menggunakan jasa, apabila jasa kesehatan ini bisa membuat pasien merasa puas maka pasien akan melakukan pemakaian ulang bahkan pasien akan merekomendasikan kepada pasien-pasien yang lain agar menggunakan jasa kesehatan khususnya puskesmas yang telah digunakan pasien tersebut. Persepsi

nilai dalam kepuasan ini tergantung dari perasaan pasien pada saat menerima pelayanan atau produk yang digunakan dengan harga yang telah ditawarkan, maka perusahaan harus bisa membuat pasien merasa puas dan nyaman karena persepsi nilai ini merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Perkembangan pelayanan terhadap kesehatan belum mencapai hasil yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi oleh pasien adalah puskesmas. Dari hasil survei penelitian di puskesmas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Seperti habisnya stok obat yang tersedia, sehingga pasien harus membeli obat di luar atau apotik, dokter yang datang terlambat dan tenaga kesehatan yang kurang ramah. Dengan fakta yang ada membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas.

Puskesmas Kampung Guci merupakan salah satu puskesmas milik pemerintah yang ada di Nagari Sungai Asam dan terdiri 4 jorong dan berdiri pada tahun 1983. Puskesmas ini berada di JL.Simpang Tigo-Kampung Sudut, Korong Sungai Asam Kec. 2x11 Enam Lingkung Kab. Padang Pariaman. Puskesmas ini memiliki gedung 2 lantai yang bersuasana nyaman untuk memberikan pelayanan. Dalam rangka pelaksanaan berbagai program pembangunan kesehatan di Puskesmas Kampung Guci, maka SDM

(Sumber Daya Manusia) kesehatan didukung oleh 20 orang tenaga dengan berbagai latar belakang pendidikan baik kesehatan maupun non kesehatan.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Tenaga Medis dan Non Medis di Puskesmas**  
**Kampung Guci**

No	Kualifikasi Profesi/Petugas	Jumlah yang ada
1	Dokter umum	1
2	D III Perawat	1
3	SPK	1
4	D III Perawat Gigi	1
5	D I Kebidanan	2
6	D III Bidan	7
7	D IV Bidan	2
8	S1 Kesehatan Masyarakat	2
9	Petugas Kebersihan	1
10	Analisis Lab.	1
11	Petugas Keamanan	1
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>

*Sumber: Profil Puskesmas Kampung Guci*

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien ke puskesmas sebanyak 5.012 orang selama tujuh bulan terakhir dari bulan Oktober 2018 sampai bulan April 2019 yang terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Pasien Umum di Puskesmas Kampung Guci**  
**Bulan Oktober 2018 – April 2019**

Bulan	Jumlah Pasien
-------	---------------

Oktober	685 orang
November	789 orang
Desember	724 orang
Januari	740 orang
Februari	771 orang
Maret	671 orang
April	632 orang
<b>Jumlah</b>	<b>5.012 orang</b>

*Sumber: Rekapitulasi Laporan Bulanan Puskesmas Kampung Guci*

Sesuai pengamatan peneliti dilapangan bahwa pelayanan terhadap pasien masih banyak yang belum sesuai harapan, kunjungan Puskesmas Kampung Guci mengalami penurunan kunjungan dari bulan Februari sebanyak 771 orang, menjadi 671 orang pada bulan Maret 2018, dan pada bulan April 2019 sebanyak 632 orang.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan alasan penulis mengambil judul ini karena Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai memiliki hubungan positif dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik maka akan sesuai dengan harapan pasien sebelum menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh puskesmas, karena harapan pasien sesuai dengan apa yang diberikan oleh puskesmas sehingga timbul persepsi nilai pasien untuk senantiasa menggunakan dan merekomendasikan kepada pasien yang lain mengenai jasa atau produk yang telah digunakan. Jasa

kesehatan sangat dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya puskesmas, dimana puskesmas ini memiliki kualitas yang baik dan harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan instansi lainnya sehingga penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai yang diberikan oleh puskesmas terhadap Kepuasan Pasien apakah sudah sesuai dengan keinginan pasien atau belum. Maka dengan alasan inilah penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman ”**.

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti membatasi penelitian yang hanya berhubungan dengan pencarian data tentang Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pasien Umum di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman?

2. Apakah Persepsi Nilai berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas maka, tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai secara bersamaan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampung Guci Kecamatan 2x11 Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:



1. Bagi penulis

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelas Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan menambah wawasan penulis dalam masalah Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai dalam meningkatkan Kepuasan Pasien pengguna jasa Puskesmas Kampung Guci dalam penulisan karya ilmiah.

2. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sehingga terciptanya peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen pemasaran khususnya mengenai tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai dan dapat dijadikan sumbangan penelitian bagi pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi pihak pengelola Puskesmas Kampung Guci

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran dan informasi bagi pimpinan Puskesmas Kampung Guci, guna dalam membuat perencanaan maupun dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan pasien.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab.

Skripsi ini disusun dalam 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan diuraikan landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dalam berbagai literatur, serta berisi tentang penelitian yang relevan terkait penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pengertian variabel penelitian yang sudah ditentukan, jumlah sampel yang diteliti, jenis data, cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan untuk menguji keberanian peneliti.

### **BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum Puskesmas Kampung Guci, dari hasil pengolahan data, hasil analisis dan pembahasan.

## **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini akan diuraikan kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran sebagai sub bab yang terakhir.

