

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sektor kesehatan berperan signifikan dalam mendukung pertumbuhan sosial dan ekonomi di Indonesia. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan atau fasilitas yang disediakan. Ketidakpuasan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Akibatnya, banyak orang menjadi enggan untuk mengakses layanan medis yang tersedia. Jika kondisi ini terus berlanjut, dampaknya bisa memengaruhi kesejahteraan dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat yang diterbitkan oleh dinas kesehatan kota pasuruan, pada semester 2 periode survei juli hingga desember 2024 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat berada pada angka 93,53 yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dirancang, namun berdasarkan realitas di lapangan masih ditemukan berbagai ketidaksesuaian antara kebijakan dan pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan dari kualitas pelayanan terutama di bidang kesehatan yang masih kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi ketimpangan antar hasil survei dengan realita di lapangan, Oleh karena itu, perlu diperlukan evaluasi yang lebih mendalam agar dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi terhadap metode survei dan persepsi masyarakat yang dijadikan responden. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan secara

menyeluruh juga menjadi hal yang penting untuk menjawab harapan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang lebih baik.

Dalam dunia pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan suatu institusi untuk mewujudkan layanan yang relevan dengan kebutuhan dan aspirasi pengguna. Tjiptono (2015:146) kepuasan pelanggan diartikan sebagai kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal dengan persepsi aktual terhadap kinerja suatu produk atau layanan yang diterima. Pasien yang datang ke fasilitas kesehatan biasanya memiliki ekspektasi untuk mendapatkan layanan yang cepat, jelas, sopan, serta ditunjang dengan sarana yang nyaman dan memadai. Harapan tersebut mencakup tidak hanya pelayanan medis, tetapi juga interaksi dengan staf administrasi dan kenyamanan lingkungan fisik. Ketika kenyataan yang dialami tidak sejalan dengan harapan tersebut, maka timbul rasa kecewa yang berujung pada ketidakpuasan. Kondisi ini dapat berdampak pada berkurangnya kepercayaan, loyalitas, bahkan keengganan pasien untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari.

Klinik Al Ma'unah, yang beroperasi di Kota Pasuruan sejak tahun 2015, Berperan sebagai fasilitas kesehatan yang mengemban tugas untuk memberikan pelayanan secara maksimal demi memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal dan beberapa keluhan dari pelanggan, diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan yang dirasakan. Pelanggan mengungkapkan kekecewaan terhadap lamanya proses pelayanan, sikap tenaga medis yang kurang komunikatif, hingga kondisi lingkungan klinik yang dianggap tidak mendukung

kenyamanan. Situasi tersebut menunjukkan adanya indikasi penurunan kepuasan pelanggan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Kualitas pelayanan tak ubahnya sebagai fondasi utama dalam membentuk kepuasan pasien, terlebih ketika layanan yang diberikan belum menyentuh standar harapan yang semestinya. Kasmir (2017:47) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan serangkaian tindakan atau upaya, baik secara individu maupun organisasi, yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan maupun karyawan. Kepuasan ini tercapai manakala pelayanan yang diberikan sejalan, atau bahkan melampaui, ekspektasi pengguna. Namun demikian, praktik pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis dan staf administrasi di Klinik Al Ma'unah tampaknya masih menyisakan celah baik dari segi profesionalitas maupun empati yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Beberapa pasien mengeluhkan kurangnya penjelasan dari dokter mengenai diagnosis maupun prosedur pengobatan, serta tanggapan yang lambat terhadap keluhan atau pertanyaan yang mereka ajukan. Hal ini memperlihatkan bahwa interaksi antara pasien dan pihak pelayanan masih belum optimal, sehingga berdampak pada penilaian negatif terhadap mutu layanan yang diberikan.

Di samping itu, kondisi fasilitas yang tersedia juga menjadi aspek penting yang turut memengaruhi pengalaman pasien selama berada di klinik. WHO (2020) mengemukakan bahwa fasilitas kesehatan merujuk pada infrastruktur, peralatan dan layanan yang disediakan untuk mendukung pelayanan medis seperti rumah sakit, klinik, alat diagnostis dan obat-obatan. Fasilitas fisik di klinik Al Ma'unah seperti ruang tunggu, area parkir, hingga

sarana penunjang seperti toilet dan tempat pengisian air minum dinilai belum memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan. Banyak pelanggan juga mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan panas, keterbatasan kursi, serta area parkir yang tidak memadai merupakan permasalahan yang sering kali muncul. Dalam beberapa kasus, pasien juga mengalami kendala karena Obat yang direkomendasikan oleh dokter tidak tersedia dalam stok di fasilitas klinik, sehingga mereka harus mencarinya di tempat lain, yang tentunya menyulitkan, terutama bagi pasien yang sedang dalam kondisi kurang sehat.

Permasalahan-permasalahan tersebut, apabila tidak segera diatasi, berpotensi menimbulkan konsekuensi yang lebih kompleks di berbagai aspek. Ketika pelanggan merasa layanan yang diterimanya tidak sebanding dengan harapan, maka kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan tersebut akan menurun secara signifikan. Tidak hanya berhenti pada keputusan pribadi, ketidakpuasan tersebut kerap kali disuarakan dalam bentuk ketidaksediaan untuk merekomendasikan layanan, baik secara lisan maupun melalui kanal digital seperti media sosial. Situasi ini berpotensi menggerus reputasi dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap Klinik Al Ma'unah sebagai penyedia layanan kesehatan yang seharusnya mengedepankan mutu dan profesionalisme.

Melihat permasalahan yang terjadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Klinik Al Ma'unah dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni kualitas pelayanan dan kondisi fasilitas yang tersedia. Kedua aspek tersebut memiliki keterkaitan yang erat dan turut berkontribusi secara signifikan dalam membentuk persepsi serta pengalaman yang dirasakan oleh pasien. Mengingat pentingnya peran kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menciptakan kepuasan

pelanggan, maka diperlukan suatu kajian empiris untuk mengeksplorasi sejauh mana pengaruh keduanya terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan. sebagai dasar dalam menyusun strategi perbaikan dan peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Dengan mempertimbangkan pentingnya isu yang dibahas, maka peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK AL MA'UNAH KOTA PASURUAN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di klinik Al Ma'unah?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Al Ma'unah?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Al Ma'unah?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini:

- 1 Mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan klinik Al Ma'unah
- 2 Mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
- 3 Mengetahui apakah fasilitas yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah serta memperluas wawasan bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan. Selain itu, proses pelaksanaan penelitian ini juga memberikan peneliti pengalaman langsung dalam menerapkan metode ilmiah secara sistematis. Secara akademis, penelitian ini turut berkontribusi dalam pengembangan kajian di bidang manajemen serta pelayanan kesehatan, khususnya dalam memperkaya literatur dan referensi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

2. Bagi lembaga (tempat penelitian)

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi empiris yang berguna bagi pihak terkait dalam melakukan evaluasi dan pengembangan mutu layanan serta fasilitas yang disediakan, memahami tingkat kepuasan pelanggan, serta merancang strategi perbaikan layanan guna meningkatkan daya saing dengan fasilitas kesehatan lainnya.

3. Bagi Fakultas

Studi ini memberikan kontribusi literatur yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen di bidang manajemen, ekonomi, serta pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat relevansi akademik dengan permasalahan nyata di masyarakat serta mendorong mahasiswa lain untuk melakukan penelitian lanjutan dalam bidang yang sama.

