BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas memiliki peran penting sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hal ini telah disebutkan pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 dalam jurnal (Sriani et al., 2019). Dalam aturan tersebut mewajibkan puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat, baik kepada peserta JKN maupun Non PBI. JKN merupakan program Jaminan Kesehatan Nasional yaitu sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Sedangkan Non PBI yaitu bukan peserta penerima bantuan iuran. Keberadaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) tersebut sangat penting bagi puskesmas agar masyarakat menikmati pelaynan yang berkualitas sehingga peserta JKN akan merasakan kepuasan dan menimbulkan loyalitas terhadap penggunaan puskesmas sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Salah satu cara dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Ada bermacam hal untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan, yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, ataupun dari citra produk atau jasa, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler & Armstrong, 2014). Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Jika konsumen merasa puas dengan terhadap produk ataupun jasa yang diterimanya, pelanggan dapat

menilai pelayanan yang diberikan. Bila konsumen memberikan tanggapan positif dari produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan tersebut akan membeli kembali serta menceritakan dan memberi rekomendasi tentang hal ini kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa di tempat yang sama.

Dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi yang diikuti dengan adanya perubahan pola hidup masyarakat, serta tingkat mobilitas masyarakat yang semakin padat dari hari ke hari, membawa pengaruh terhadap pola pikir dan kesadaran masyakarat akan pentingnya kesehatan. Hal ini akan berpengaruh kepada harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang akan mereka dapatkan dari instansi kesehatan terkait. Dalam rangka mengantisipasi tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan kepuasan dari layanan kesehatan, maka penting sekali bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fungsi dari pelayanan tersebut guna mendapatkan kepuasan konsumen atau peserta JKN. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam rangka memberikan kebutuhan ataupun keinginan setiap peserta JKN, semakin sempurna keinginan dan tuntutan setiap peserta JKN, maka akan semakin baik juga kualitas kesehatan.

Hingga sekarang ini, kesehatan adalah hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok yang lebih berharga dari pada harta sekalipun. Strategi mengendalikan biaya, membuat peningkatan terhadap akses pelayanan masyarakat dan membuat semakin banyaknya partisipasi masyarakat terhadap pembiayaan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pada pemberian pelayanan jasa kesehatan oleh instansi kesehatan harus dengan memberikan pelayanan terbaik

kepada para peserta JKN. Hal ini bertujuan untuk tercapainya kepuasan peserta JKN yang berujung kepada loyalitas peserta JKN untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada instansi tersebut. Dalam mendukung untuk tercapainya kualitas pelayanan jasa yang baik maka diperlukan fasilitas yang telah memadahi dan sesuai harapan para pengguna jasa. Fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Fasilitas juga merupakan instrumen untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2013). Penyediaan fasilitas terbaik merupakan salah satu cara terbaik untuk menarik pengguna jasa. Fasilitas yang baik termasuk sarana dan prasarana untuk meningkatkan kepuasan para pengguna jasa dari Puskesmas Daerah Dukuhseti, Pati. Fasilitas yang baik dan lengkap akan meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pada pemakai jasa, pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan kepada para pengguna jasa. Setelah kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik terpenuhi, maka lokasi dari penyedia jasa juga menjadi salah satu faktor kunci sebagai variabel bebas ketiga.

Lokasi atau letak merupakan faktor yang sangat penting dalam bauran pemasaran. Pada lokasi yang tepat, sebuah usaha lebih sukses dibandingkan dengan usaha lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun keduanya menjual produk yang sama dan sama-sama memiliki manajemen yang bagus (Utami, 2017). Dengan demikian, maka lokasi Puskesmas harus strategis yang mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat sebagai peserta JKN dari Puskesmas tersebut. Puskesmas merupakan organisasi dari pemerintah yang memberikan

pelayanan kesehatan bagi masyarakat disetiap Kecamatan. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN tidak hanya rawat jalan tetapi juga memberikan rawat inap. Di Kabupaten Pati sendiri terdapat 29 unit Puskesmas yang terdiri dari enam puskesmas perawatan dan 23 puskesmas non perawatan yang salah satunya adalah Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, Kabupaten Pati. Lokasi Puskesmas Daerah Dukuhseti yaitu beralamat di Brang Lor, Alasdowo, Dukuhseti, Kabupaten Pati, Jawa Tengah, Indonesia. Apabila ditinjau dari lokasi tersebut, Puskesmas Daerah Dukuhseti tersebut terletak dekat dengan masyarakat atau padat penduduk. Dalam hal ini seharusnya lokasi Puskesmas Daerah Dukuhseti sangat strategis karena berada di pemukiman padat penduduk.

Kepuasan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, kepuasan dapat dirasakan atas kualitas pelayanan yang pelanggan rasakan dan pelanggan terima dari penyedia jasa. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas jasa akan berpengaruh kepada pola perilaku selanjutnya setelah proses pembelian atau penggunaan terjadi, karena pelanggan yang mengalami kepuasan yang tinggi akan cenderung bertahan pada jasa tersebut (Lupiyoadi, 2013). Oleh karena itu, pemakai jasa adalah penentu atau aktor dalam pemberian penilaian terhadap jasa yang mereka dapatkan melalui pengalamannya menggunakan jasa tersebut. Apabila pengalaman mereka baik pada suatu pelayanan jasa tersebut,

maka akan berujung kepada loyalitas untuk tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Loyalitas konsumen adalah pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh konsumen (Tjiptono & Chandra, 2016). Loyalitas merupakan istilah untuk menggambarkan kesetiaan konsumen terhadap suatu produk atau merek tertentu. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan. Jadi, Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan peserta JKN dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas serta untuk tetap menjadi pelanggan dari puskesmas tersebut. Loyalitas menjadi suatu bukti bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap puskesmas. Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap puskesmas yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, di mana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Setelah penjelasan fenomena di atas, maka Puskesmas Dukuhseti menjadi

pilihan menjadi objek dari penelitian ini. Berikut data peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti:

Tabel 1.1.

Peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti tahun (2018-2021)

No.	Tahun	Peserta JKN PBI	Peserta JKN Non PBI	Total
1.	2018	32.915 orang	2.852 orang	35.767 orang
2.	2019	34.492 orang	2.462 orang	36.954 orang
3.	2020	31.808 orang	2.255 orang	34.063 orang
4.	2021	32.130 orang	2.557 orang	34.687 orang

Sumber: UPT Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, 2021

Berdasarkan data di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, Pati di atas menunjukkan bahwa total peserta JKN dari tahun 2018 hingga tahun 2021 mengalami perubahan secara naik turun. Dimana total peserta JKN dengan berjumlah 35.767 orang di tahun 2018 yang meningkat di tahun 2019 sejumlah 36.954 orang, akan tetapi jumlah peserta JKN menurun di tahun 2020 sejumlah 34.063 orang. Kemudian peserta JKN di tahun 2021 kembali naik menjadi 34.687 orang, akan tetapi jumlahnya tidak sebesar pada tahun 2018 dan tahun 2019. Kurangnya fasilitas yang memadahi dan respon pelayanan yang lamban menjadi faktor utama yang menyebabkan menurunnya loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Dalam hal ini Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas, seperti respon yang cepat nan ramah terhadap pengguna jasa, penambahan tempat duduk pada ruang tunggu, pembaharuan kenyamanan ruang tunggu yang adem, penambahan fasilitas smart television, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian dari Syur'an dan Ma'ruf, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian dari Irdiana dan Hidayah,(2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Kemudian hasil penelitian dari Sutanto dkk., (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Dalam penelitian dari Sutanto dkk., (2019) tersebut juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari Siswanto dan Khasanah, (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian dari Irdiana dan Hidayah, (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Kemudian hasil penelitian dari Kim dkk., (2017) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan menurut penelitian dari Netriadi dkk., (2021) menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari Yuliani dan Yusuf, (2019) yang menyatakan bahwa lokasi yang strategis berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian dari Meutia dan Andiny, (2019) juga menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian berdasarkan hasil penelitian dari Yuliani dan Yusuf, (2019) juga menyatakan bahwa lokasi yang mudah dijangkau oleh pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Sedangkan menurut penelitian dari Suhada dan Sofyan,(2019) menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari Sriani dkk., (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan menurut penelitian dari Elizar dkk., (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan fenomena latar belakang dan *research gap* yang telah dijelaskan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening (Studi kasus pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, Pati).

1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Objek dari penelitian ini adalah di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, Pati, Jawa Tengah, Indonesia.

1.2.2. Pada penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi terhadap loyalitas peserta JKN dengan kepuasan peserta JKN sebagai variabel intervening.

1.2.3. Populasi pada penelitian ini adalah para peserta JKN yang tidak diketahui jumlahnya di Puskesmas daerah kecamatan Dukuhseti, Pati. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 135 orang di Puskesmas daerah kecamatan Dukuhseti, Pati.

1.2.4. Penelitian dilakukan 1 bulan setelah proposal disetujui oleh dosen pembimbing.

1.3. Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, menunjukkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas peserta JKN dari para peserta JKN dalam menggunakan jasa dari Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti yang masih belum optimal. Karena berdasarkan data peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti tersebut menunjukkan bahwa total peserta JKN dari tahun 2018 hingga tahun 2021 mengalami perubahan, dimana total peserta JKN sejumlah 35.767 orang di tahun 2018 yang meningkat di tahun 2019 sejumlah 36.954 orang, akan tetapi jumlah peserta JKN menurun di tahun 2020 sejumlah 34.063 orang. Kemudian peserta JKN di tahun 2021 kembali naik menjadi 34.687 orang, akan tetapi jumlahnya tidak sebesar pada tahun 2018 dan tahun 2019. Sehingga dapat dimunculkan perumusan masalah sebagai berikut:

1.3.1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.5. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.6. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti ?

1.3.7. Bagaimana kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kec. Dukuhseti ?

1.3.8. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.3.9. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.3.10. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1.4.1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan sebagai variabel intervening terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti.

1.4.8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.4.9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.4.10. Untuk menguji dan menganalisis Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Intervening ?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan informasi dan memberikan masukan sebagai refrensi dan pengalaman serta wawasan untuk dapat menjadi bahan kajian peneliti selanjutnya terutama di bidang manajemen.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Akademik

Membantu perkembangan ilmu pengetahuan pada perkembangan perguruan tinggi khususnya bidang manajemen, sebagai sarana publikasi penelitian yang telah siap untuk disampaikan pada masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam informasi mengenai pelayanan jasa dari Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, Kabupaten Pati kepada masyarakat.

3. Bagi Pihak Instansi

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan saran dalam pengembangan dari Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan jasa, fasilitas, dan perbaikan.