

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit keberadaannya adalah sebagai satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan. Salah satu langkah yang ditempuh pemerintah untuk mensukseskan program SKN (Sistem Kesehatan Nasional) adalah meningkatkan kuantitas dan kualitas rumah sakit. Sebagai perusahaan jasa, Rumah Sakit harus mampu mengantisipasi setiap perubahan lingkungan agar dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis jasa kesehatan, serta selalu mengarah ujung tombak pemasarannya, yakni kepuasan konsumen dari segala penawaran yang diberikan dengan tingkat pelayanan tinggi dan memadai.

Keberadaan Rumah Sakit adalah sebagai salah satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama dalam usaha penyembuhan dan pemulihan. Salah satu langkah yang tempuh pemerintah untuk mensukseskan program SKN adalah meningkatkan pelayanan rumah sakit. Usaha yang dilakukan pemerintah agar langkah yang diambil tersebut tercapai antara lain dengan melakukan klasifikasi jenis Rumah Sakit yaitu meliputi kelas A, B, C, D, dan rumah sakit bersalin, serta mengikuti dan memperluas deregulasi bagi keberadaan Rumah Sakit swasta partner untuk mewujudkan masyarakat yang sehat.

Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD merupakan salah satu instansi yang menangani jasa kesehatan bagi masyarakat. Serta memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit. Selain itu aspek ekonomi dan mutu yang baik menjadi faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan, Rumah Sakit mempunyai fungsi sosial yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap lapisan masyarakat, dikarenakan kesehatan juga

merupakan hak asasi setiap manusia, karena itu dituntut kemampuan dan keahlian manajemen Rumah Sakit untuk bertahan dalam lingkungan industrinya.

Keberadaan fasilitas kesehatan yang paling utama adalah rumah sakit. Rumah sakit menjadi sangat penting bagi masyarakat di suatu wilayah terutama daerah padat penduduk. Di fasilitas kesehatan tersebutlah masyarakat berharap sembuh dan kembali pulih atas masalah kesehatan yang dialaminya. Namun dalam segi pelayanan, sejumlah rumah sakit terutama yang dikelola oleh pemerintah sering dikeluhkan masyarakat. Seperti RSUD Dr Pirngadi Medan berulang kali menjadi sorotan dan menjadi tajuk utama sejumlah media karena kasus pelayanan buruk rumah sakit masih terus saja terjadi. Pemerintah dan pihak berwenang lainnya terkesan abai dan membiarkan perilaku nakal oknum rumah sakit yang memperlakukan sebagian pasien dengan semena-mena, alhasil hak-hak fundamental pasien yang secara tegas diatur dan dilindungi undang-undang terus terabaikan.

Dampak persaingan yang semakin ketat antar Rumah Sakit menyebabkan Rumah Sakit sulit untuk meningkatkan atau mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, rumah sakit harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Persaingan yang timbul dengan maraknya rumah sakit swasta baru dan semakin berkembangnya rumah sakit pemerintah sebenarnya berdampak positif bagi pengguna rumah sakit yaitu menjadikannya memiliki banyak pilihan. Namun di sisi lain kondisi ini menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit yang memaksa untuk saling berlomba menjadi yang terbaik.

Mengacu pada peran penting kepuasan pasien bagi Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD, maka penelitian ini berupaya untuk menentukan atau mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor faktor yang diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah fasilitas, harga, dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan pada usaha jasa seperti Rumah Sakit dewasa ini semakin penting, hal ini disebabkan tersedianya berbagai macam alternatif jasa

sejenis yang ditawarkan, sehingga pasien menjadi lebih teliti dan tanggap. Dengan melihat kenyataan itu perusahaan diharapkan dapat mengambil tindakan yang tepat. Dengan melihat aktivitas pelayanan yang telah diberikan apakah sudah memenuhi harapan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Syah Syafrial (2018), Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Tjintiadewi dan Rahyuda (2018), Roberta S, Dana M dan Sheneeta W White (2015), Kondansi dan Panda (2015), Suyitno (2018), Rosalita dan Purnawati (2018), Rizki W, Sudjiono, dkk (2018). yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas tentunya salah satu pendukung penting yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk di pergunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal, Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268), rumah sakit Paviliun kartika menyediakan fasilitas kesehatan yang di gunakan sampai fasilitas umum untuk para pengunjung pasien ataupun keluarga, yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Hal ini diperkuat oleh penelitian Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Roberta S, Dana M dan Sheneeta W White (2015), Suyitno (2018). yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Harga merupakan sejumlah komponen dalam bauran pemasaran yang dikategorikan sebagai system pemasukan bagi perusahaan. Penetapan harga memiliki fungsi yang sangat luas di dalam program pemasaran. Menetapkan harga

berarti bagaimana menyatukan produk kita dengan aspirasi terhadap sasaran pasar. Yang berarti pula harus mempelajari kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen maupun pesaing, Menurut Kotler (2012 : 150). Dari sudut pandang konsumen, harga merupakan komponen yang sangat berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Sementara itu, dari sudut pandang konsumen harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bagaimana harga tersebut dapat dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu produk atau dalam arti kata harga merupakan pengorbanan bagi konsumen dalam mendapatkan suatu produk. Salah satunya pada bagian pelayanan pasien rawat inap di Paviliun Kartika yaitu mempunyai beberapa sumber pendapatan baik secara tunai maupun penerimaan pendapatan secara angsuran, yang mana dari hasil laporan *Cash Flow* pendapatan terbesar berasal dari pelayanan rawat inapnya. Untuk itu rumah sakit pun harus tetap memperhatikan dan mempertahankan kualitas mutu jasa layanannya. Hal ini diperkuat oleh penelitian Syah Syafril (2018), Setyawati, Rifa'I, dkk (2018), Tjintiadewi dan Rahyuda (2018), Roberta S, Dana M dan Sheneeta W White (2015), Kondansi dan Panda (2015), Suyitno (2018), Rosalita dan Purnawati (2018), Rizki W, Sudjiono, dkk (2018). yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan seperti Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD. Pembahasan lebih lanjut dilakukan melalui penelitian ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah diungkapkan pada latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang di berikan di Paviliun Kartika RSPAD?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di Paviliun Kartika RSPAD?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegunaan dalam peneliti ini diungkap bagi :

1. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Paviliun Kartika RSPAD dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## 2. Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit.

## 3. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien.