

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas yang mengutamakan pemberian layanan jasa berupa kesehatan terhadap tiap individu. Rumah sakit menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Layanan kesehatan yang berkualitas menjadi suatu kewajiban yang mutlak dimiliki oleh setiap rumah sakit. Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu rumah sakit, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kinerja rumah sakit secara lebih profesional dan mandiri.

Data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat menunjukkan adanya peningkatan jumlah rumah sakit di Bekasi sejak tahun 2012 hingga 2018.

Jumlah rumah sakit di Bekasi		
2012	2015	2018
34	38	49

Tabel 1.1. Jumlah rumah sakit di Bekasi tahun 2012 – 2018

Tabel 1.1 menunjukkan adanya kenaikan jumlah rumah sakit di Bekasi. Peningkatan jumlah rumah sakit tentunya meningkatkan kebutuhan akan daya saing suatu RS.

Disamping itu, kepuasan pasien menjadi salah satu hal yang menimbulkan loyalitas pasien terhadap suatu fasilitas layanan kesehatan (Ramli, 2019). Menurut sebuah penelitian pada pasien yang tidak merasa puas terhadap layanan kesehatan

yang diterimanya pada suatu rumah sakit, 99% dari mereka tidak akan mengulang memilih rumah sakit tersebut untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan menyebabkan pasien menceritakan pengalamannya dalam mendapatkan pelayanan pada rumah sakit tertentu. Hal ini tentunya akan menarik teman dan keluarga pasien tersebut untuk juga memilih rumah sakit tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat menjadi faktor penting yang mendasari terjadinya strategi pemasaran “*word of mouth*”. Melansir dari hal tersebut, maka rasa puas pada pasien menjadi salah satu faktor paling penting yang perlu diperhatikan oleh sebuah rumah sakit dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat (Indriana, 2021).

RS Kasih Insani merupakan sebuah rumah sakit tipe D di daerah Sukatani, Bekasi. RS ini memberikan jasa layanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, farmasi, radiologi, laboratorium, serta pelayanan lainnya. Tiap harinya, terdapat >50 pasien yang datang ke RS ini untuk mendapatkan layanan rawat jalan. Berdasarkan survei kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani tahun 2020, yaitu sebesar 85.2%, sedangkan target standar pelayanan minimalnya adalah sebesar 90%. Menurut data ini, terdapat kesenjangan antara standar dan capaian rumah sakit ini. Tidak tercapainya target angka kepuasan pasien terjadi disebabkan karena peningkatan tuntutan kebutuhan pasien tidak diiringi oleh perbaikan pelayanan kesehatan (Achadiat, 2007). Kepuasan pasien termasuk dalam salah satu indikator keberhasilan pemberian layanan kesehatan pada sebuah rumah sakit. Pasien akan merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diterimanya apabila layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tersebut tidak sesuai atau tidak

mencapai harapan atau ekspektasi pasien (Tjiptono, 2011). Faktor-faktor yang memiliki hubungan dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien menjadi suatu langkah yang tepat untuk diketahui untuk mengurangi jumlah pasien yang tidak puas dan menentukan strategi pemasaran serta pelayanan untuk meningkatkan profit.

Menurut riset awal yang dilakukan di rumah sakit ini, sebagian besar keluhan pasien berupa harga, lokasi, dan kualitas pelayanan RS. Hasil riset awal dapat dilihat pada tabel 1.2.

Kritik atau Saran	Frekuensi	Kategori
Harga perawatan dan obat RS Kasih Insani lebih mahal jika dibandingkan dengan sekitar	5	Harga
Harga berobat di poli dokter RS Kasih Insani mahal	4	
Lokasi RS Kasih Insani sulit dijangkau dengan kendaraan umum	6	Lokasi
Jalan untuk menuju ke lokasi RS Kasih Insani sering ramai dan padat	3	
Pemberian informasi yang diberikan oleh petugas RS seringkali berbeda dengan informasi yang diberikan petugas RS lainnya	5	Kualitas Pelayanan
Jadwal jam praktik dokter sering berubah	5	
Kecepatan pelayanan petugas kesehatan di RS Kasih Insani kurang cekatan	3	

Tabel 1.2. Hasil Riset Awal di RS Kasih Insani

Harga menjadi salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien. Kesesuaian harga menurut pasien akan menyebabkan perilaku positif dari pasien berupa kepuasan, keinginan untuk berkunjung kembali, dan loyalitas. Harga menjadi salah satu indikator bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tenaga kesehatan (Wang, 2015). Selain harga, lokasi rumah sakit menjadi faktor lain yang mendukung dalam penentuan kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit. Seiring bertambahnya jumlah rumah sakit, perbedaan lokasi antara dua rumah sakit yang berdekatan dapat memberi dampak yang besar terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan suatu fasilitas kesehatan akan dikatakan baik apabila memberikan rasa nyaman kepada pasien maupun pendamping pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti berharap untuk mengetahui besarnya pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani?
2. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dari harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dari lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Kasih Insani.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat, baik secara teoritikal maupun praktikal, diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam bidang teoritikal

Hasil penelitian ini diharapkan akan memiliki pengaruh positif terhadap kemajuan ilmu pengetahuan. Penelitian ini juga akan dapat menjadi referensi atau sumber untuk memperkaya konsep serta teori terutama mengenai faktor-faktor yang berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Dalam bidang praktikal

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh RS Kasih Insani sebagai acuan dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan di RS Kasih Insani.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini memuat tinjauan teoritis dan teori-teori yang menjelaskan serta mendukung data penelitian, diantaranya adalah teori mengenai harga, lokasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien, hipotesis penelitian, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data, validitas dan realibilitas, prosedur penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran subjek penelitian, hasil analisis penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penelitian.