

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan adanya peningkatan total rumah sakit pada Indonesia, di 2013 hingga 2015 yang meliputi rumah sakit umum, rumah sakit khusus, dan puskesmas mengalami jumlah peningkatan secara signifikan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Peningkatan Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2013-2015.

Rumah Sakit Umum			Rumah Sakit Khusus			Puskesmas		
2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
1 725,00	1 855,00	6 081,00	503,00	551,00	77 112,00	9 655,00	9 731,00	9 754,00

Sumber: Badan Pusat Statistik 2016

Tabel 1.1 menandakan adanya peningkatan total rumah sakit di Indonesia yang meliputi rumah sakit umum, rumah sakit khusus, serta puskesmas saat 2015 di Indonesia. Hingga kini menurut laporan data statistik menjelaskan bahwa jumlah rumah sakit yang terdaftar di Kementerian Kesehatan Indonesia mengalami peningkatan yang spesifik setiap tahunnya. (data.tempo.co/2020).

Peningkatan perkembangan rumah sakit di Indonesia mempunyai efek kepada daya bersaing yang lebih kompetitif sehingga manajemen rumah sakit perlu melakukan pencarian strategi serta membuat kebijakan yang sesuai untuk

mengelola rumah sakit (Romadon dan Suryani, 2020). Rumah sakit merupakan bagiannya dari fasilitas layanan kesehatan yang disajikan dari pemerintahan ataupun swasta. Mengacu pada UU RI No.44 Tahun 2009 terkait rumah sakit yang memiliki tugasnya yaitu untuk menyelenggarakan layanan kesehatan individu dengan paripurna yang mencakup promotive, preventif, kuratif serta rehabilitatif melalui memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Yuliantine *et al.*,2021). Sesuai dengan Pasal 28H, ayat (1) perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan juga bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan dan Pasal 34 ayat (3) menyatakan bahwa negara bertanggung jawab untuk penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak (Alfianti *et al.*, 2017).

Perkembangan pelayanan kesehatan saat ini menuntut rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien karena perkembangan rumah sakit sekarang telah berlangsung secara cepat, maka adanya penciptaan daya saing yang kian ketat (Yuliantine *et al.*,2021). Lebih lanjut menurut Hurriyati dan Rati (2010, dalam Yuliantine *et al.*,2021) menjelaskan bahwa saat ini warga yang mempunyai beragam karakter bisa selektif saat menentukan layanan kesehatan RS. Individu bisa menentukan RS yang dianggapnya mampu memberi rasa kepuasan serta hal ini mengakibatkan daya saing antarrumah sakit makin kuat serta memicu pelanggan agar melakukan akses layanan kesehatan dalam RS, bagian dari cara yang mampu dilaksanakan dari RS agar bisa menimbulkan ketertarikan pelanggan yakni melalui aktivitas *marketing* dengan memahami bagaimana konsumen secara individu melihat, berpikir, merasakan, dan

bertindak atas layanan, produk, penetapan harga, distribusi atau tempat, dan promosi agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang.

Penelitian ini juga melakukan pra-survei yang berisikan tentang kritik atau saran terhadap RS X di Surakarta agar memahami beragam faktor yang mampu memberi pengaruh kepada rasa puas pasien, pra-survei berupa kuesioner disebarakan secara langsung kepada 30 individu sebagai responden yakni pasien rawat jalan RS X di Surakarta, hasil pra-survei terdapat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Hasil Pra-Survei.

<b>Kritik atau Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Kategori</b>
Harga perawatan dan obat RS X di Surakarta lebih mahal jika dibandingkan dengan beberapa RS lain di Surakarta	3	Harga
Harga konsultasi dokter RS X di Surakarta cukup mahal	2	
RS X di Surakarta tidak berada di daerah pusat kota	2	Lokasi
Lalu lintas di sekitar RS padat sehingga cukup bising dan terkadang sulit masuk ke area RS	4	
Kendaraan umum tidak lewat di depan RS sehingga hanya mudah di jangkau dengan kendaraan pribadi	3	
Dokter RS X di Surakarta sering terlambat dan sulit tepat waktu	6	Kualitas Pelayanan
Perawat/Staff RS tidak bisa memastikan jam kedatangan dokter ke RS	6	
Pelayanan Staff/Perawat RS X di Surakarta kurang cepat	4	

Sumber: Data hasil pra-survei

Pentingnya penetapan harga yang sesuai seperti harga yang wajar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing (Asma,2018). Selain itu Amankwah *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa pengaturan fisik lokasi rumah sakit dimana layanan diberikan dapat mempengaruhi penilaian pasien mengenai kinerja, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Amankwah *et al.*, (2019) juga menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan juga merupakan hal yang penting bagi penyedia layanan terutama pada sektor bidang kesehatan seperti rumah sakit.

Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sangat berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan juga realitas pelayanan yang telah diberikan dan dapat dirasakan. Pasien rumah sakit bisa melakukan perbandingan layanan yang dirasakan terhadap layanan yang di harapkan setelah menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit, jika pelayanan yang dirasakan tidak sejalan terhadap yang diinginkan berarti pasiennya bisa merasa tidak puas, tetapi jika pelayanan yang dialami bisa memberi pemenuhan maupun lebih dari ekspektasi pasiennya, berarti bisa menimbulkan kepuasan (Yuliantine *et al.*,2021). Berdasarkan survey tahunan Rumah Sakit X di Kota Surakarta tahun 2020 ditemukan adanya jenjang antara target standar minimal kepuasan pasien yang ditargetkan sebesar 90% pada tahun 2020 namun realita yang didapatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 80%. Perbedaan antara target dan realita sebesar 10% tersebut menjadi permasalahan di RS X yang diharapkan dapat ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu terhadap hal-hal yang melatarbelakangi, yang sudah dipaparkan tersebut, sehingga perumusan atas masalahnya dalam penelitian ini mencakup:

1. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta?
2. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu terhadap identifikasi perumusan permasalahan yang sudah dicantumkan, sehingga tujuan dalam kegiatan meneliti ini yakni mencakup:

1. Memahami pengaruhnya yang positif dari harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta.
2. Memahami pengaruhnya yang positif dari lokasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta.
3. Memahami pengaruhnya yang positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS X di Surakarta.

### **1.4 Pembatasan Penelitian**

Penelitiannya ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya menggunakan data kuantitatif sehingga responden hanya mengisi kuesioner yang diberikan. Hal tersebut memungkinkan adanya variabel lain yang berdampak pada kepuasan pasien yang masih belum terkaji dalam kegiatan meneliti ini. Saran untuk penelitian berikutnya diinginkan supaya menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif sehingga data yang diperoleh lebih akurat sesuai yang dirasakan oleh reponden dalam menilai kepuasan RS X di Surakarta. Kedua, penelitiannya berikut mempergunakan peralatan statistik PLS-SEM (*Partial Least Square – Structural Equation Modeling*) yang tidak bisa melakukan uji kelayakan modelnya. Saran

untuk penelitian berikutnya yakni diinginkan supaya mempergunakan peralatan statistik CB-SEM (*Covariance Based – Structural Equation Modeling*) guna pegnukuran layak atau tidaknya suatu model dalam penelitian.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitiannya berikut diharapkan dapat memberi manfaat di aspek teoritis dan praktisnya, yakni mencakup:

1. Dalam bidang teoritis

Hasil dalam kegiatan meneliti ini diinginkan mampu memberikan manfaat terhadap ilmu pengetahuan atau sumber referensi untuk memperkaya konsep serta teori terutama terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Dalam bidang praktis

Hasil dalam kegiatan meneliti ini diinginkan mampu digunakan sebagai masukan RS X di Surakarta dan bisa memberi informasinya maupun penggambaran terkait beagam faktor yang memberi pengaruh kepuasan pasien, serta merupakan bahan masukan untuk mempertimbangkan saat menentukan berbagai keputusan tingkat manajemen untuk upaya pengembangan bisnis.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan memaparkan mengenai hal yang melatarbelakangi permasalahan dalam penelitiannya, perumusan permasalahan, tujuan dalam meneliti, manfaatnya di penelitian, dan sistematika penulisannya.

### **BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab ini dapat dijumpai beragam teori maupun tinjauan teoritis yang memberi penjelasan dan menunjang data dalam meneliti, yakni teori terkait harga, tempat, rasa puas pasiennya, serta kualitas layanan, hipotesis dalam meneliti, dan model yang dipergunakan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini mengandung terkait pengidentifikasian variabel di penelitian, definisi operasinal variabel penelitiannya, subjek dalam meneliti, metode untuk menghimpun data, realibilitas serta validitasnya, tahapan kegiatan meneliti, hingga metode dalam menganalisis data.

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

Bab ini memaparkan terkait penggambaran subjek peneltiain, hasil menganalisisnya, serta pembahasan atas hasil penelitiannya.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang saran maupun kesimpulannya dalam penelitian.