

# BAB I

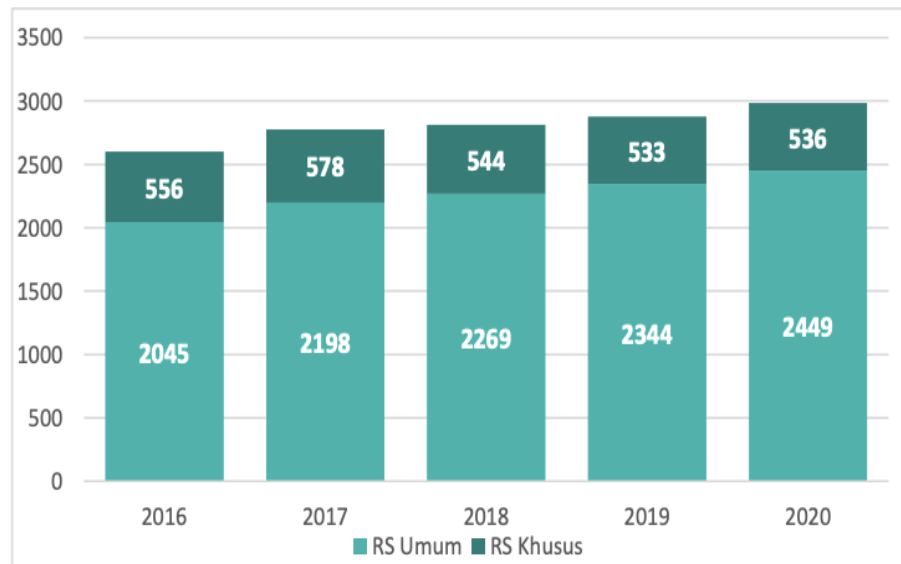
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap tahunnya perkembangan kesehatan di Indonesia terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2016, jumlah rumah sakit umum sekitar 2045 dan rumah sakit khusus berjumlah 556. Jumlah rumah sakit hingga tahun 2020 sudah mencapai 2449 RS umum dan 536 RS khusus. Berdasarkan persentase rumah sakit sendiri mengalami peningkatan sebesar 12,86% dari tahun 2016 – 2020 (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah RS Tahun 2016-2020

#### PERKEMBANGAN JUMLAH RUMAH SAKIT UMUM DAN RUMAH SAKIT KHUSUS DI INDONESIA TAHUN 2016 – 2020



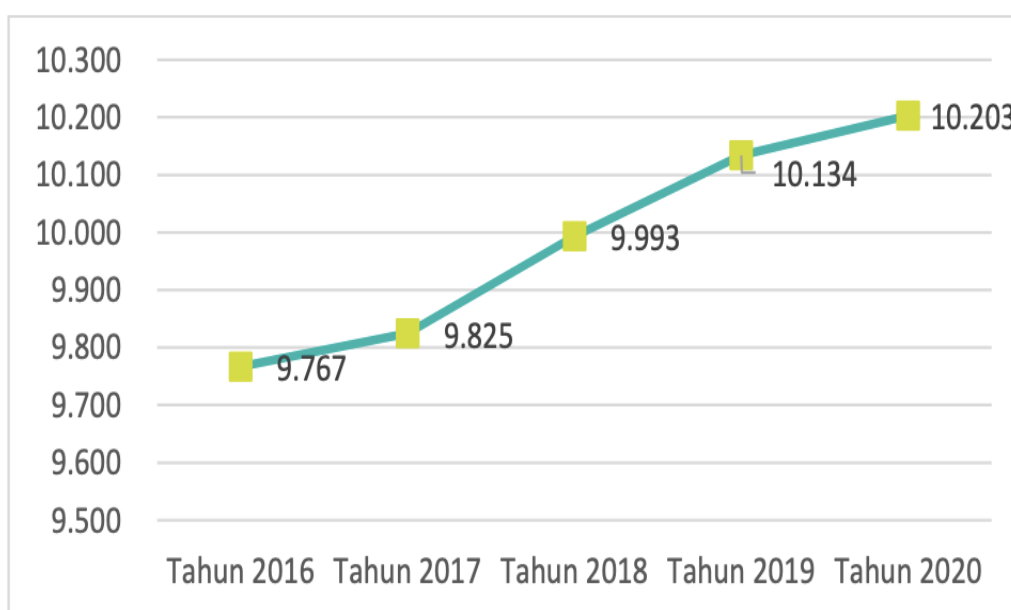
Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2021

Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan perorangan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya merupakan puskesmas menurut Peraturan Menteri

Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019. Puskesmas juga mengalami peningkatan sejak tahun 2016 berjumlah 9.767 puskesmas menjadi 10.203 puskesmas, yang terdiri dari 6.086 Puskesmas non rawat inap dan 4.119 Puskesmas rawat inap di tahun 2020 (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Puskesmas Tahun 2016-2020

### JUMLAH PUSKESMAS DI INDONESIA TAHUN 2016 - 2020

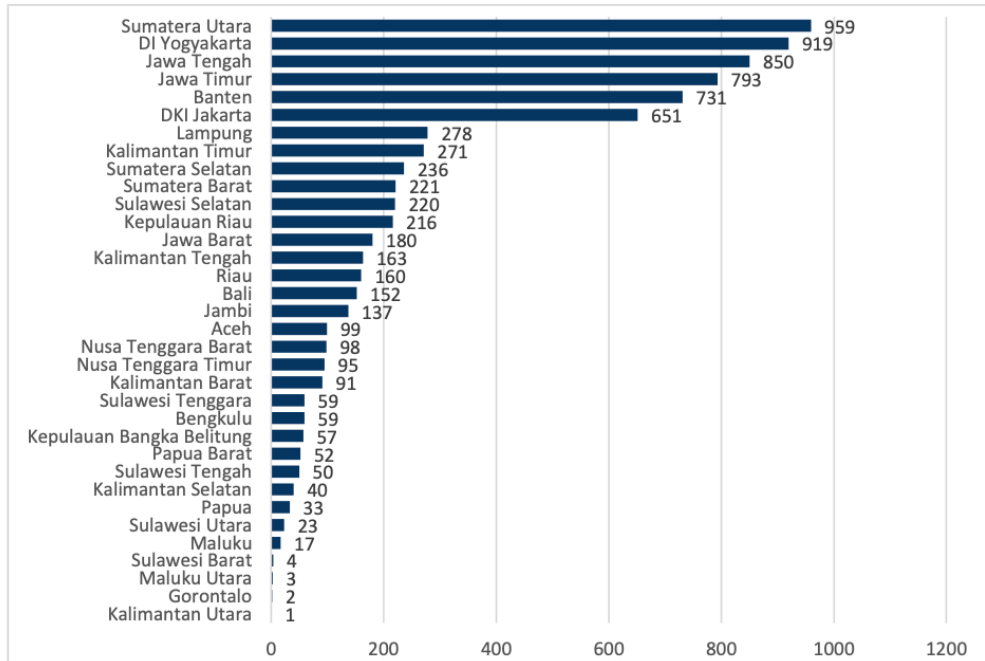


Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2021

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 tahun 2014, klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/ atau pelayanan spesialisik, yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 klinik pratama terbanyak berada di provinsi Sumatera Utara dengan jumlah 959 klinik diikuti dengan DI Yogyakarta, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Banten pada peringkat ke 5 (Kementerian Kesehatan RI, 2020).

Tabel 1.3 Jumlah Puskesmas Tahun 2019

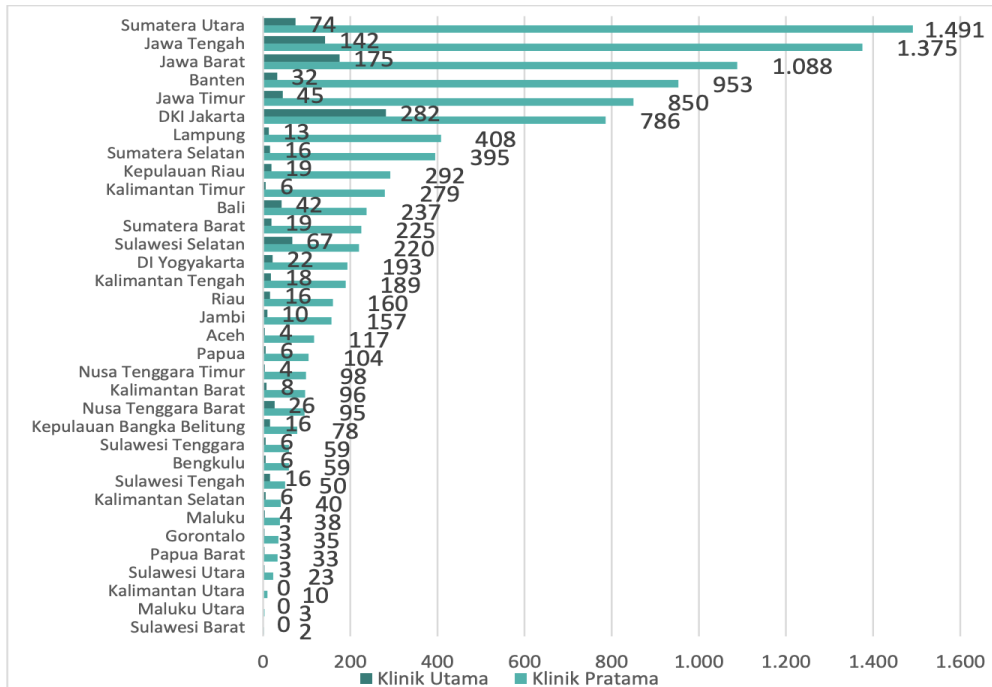
**GAMBAR 2.12**  
**JUMLAH KLINIK PRATAMA PER PROVINSI DI INDONESIA**  
**TAHUN 2019**



Sumber: Ditjen. Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Tabel 1.4 Jumlah Puskesmas Tahun 2020

**JUMLAH KLINIK PRATAMA DAN UTAMA MENURUT PROVINSI DI INDONESIA**  
**TAHUN 2020**



Sumber: Ditjen. Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2021

Provinsi Banten merupakan salah satu provinsi yang memiliki perkembangan yang baik, kita dapat melihat wilayah Banten sendiri mengalami peningkatan sebesar 30,4% menjadi 953 klinik di tahun 2020. Hal tersebut membuktikan terdapat peningkatan signifikan di fasilitas kesehatan di Indonesia. Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia tentunya dikarenakan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan (Kemenkes, 2020). Dengan meningkatnya fasilitas kesehatan setiap tahunnya, semakin banyak pilihan bagi masyarakat terutama fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan hasil statistik tahun 2021 di Kota Tangerang Selatan, hingga tahun 2020 fasilitas rumah sakit berjumlah 38, puskesmas berjumlah 29 dan balai kesehatan lainnya seperti klinik berjumlah 45, dari data tersebut fasilitas yang bekerjasama dengan BPJS berjumlah 15 rumah sakit, 29 puskesmas, 3 praktik pribadi, 3 praktek dokter gigi, 2 klinik utama, 38 klinik pratama, dan 24 apotek (BPJS online, 2021).

Hal penting yang perlu dilakukan sebagai pemberi layanan jasa adalah memberikan kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik merupakan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan dari pelanggan dan menghasilkan perasaan puas (Aryska & Kasmirudin, 2017). Selain itu, pemberi layanan jasa khususnya dibidang kesehatan memiliki kebutuhan besar akan meningkatkan mutu layanan yang mereka sediakan sehingga mereka mampu bertahan ditengah-tengah tingginya persaingan kesehatan di Indonesia. Kepuasan pelanggan dapat dicapai ketika kinerja dari layanan ataupun produk memenuhi harapan atau melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan peraturan Kemenkes tahun 2016, telah ditentukan bahwa angka minimal kepuasan pasien harus diatas 95%. Pelayanan

kesehatan yang tidak memenuhi angka minimal tersebut dianggap tidak memenuhi standar atau dapat dikatakan tidak berkualitas. Selain itu pentingnya memperhatikan kepuasan pasien dapat membantu dalam meningkatkan derajat kesehatan di Indonesia.

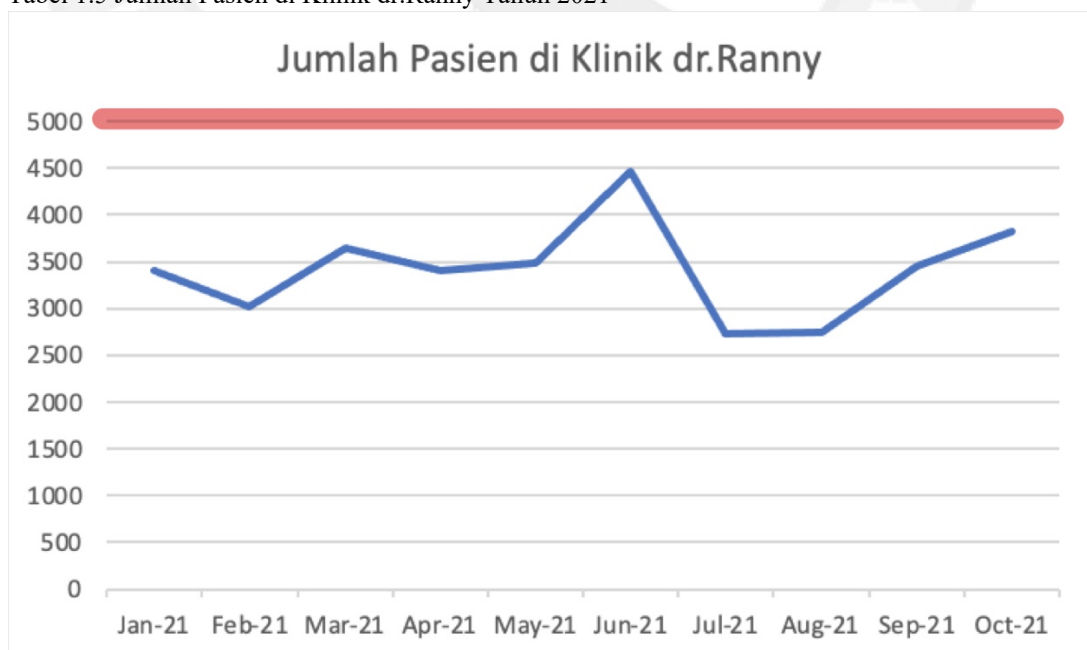
Peningkatan mutu layanan klinik pratama harus tetap terjaga terlebih lagi di masa pandemi Covid-19. Klinik pratama memiliki peranan penting untuk membantu menangani penanggulangan pandemi. Setiap pelayanan kesehatan sendiri berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan terus memperbaiki pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dicapai dari pelayanan yang diberikan yang dapat memenuhi ekspektasi pasien. Meskipun setiap fasilitas kesehatan perlu melakukan beberapa adaptasi untuk dapat bertahan dan tetap memberikan pelayanan terbaiknya. Tenaga kesehatan perlu memakai alat pelindung diri yang lebih lengkap daripada sebelum pandemi.

Klinik dr. Ranny merupakan klinik pratama yang sudah berdiri sejak 11 tahun. Klinik dr. Ranny merupakan klinik yang memberikan layanan dengan model pembiayaan BPJS dan non-BPJS seperti pembayaran umum dan asuransi. Klinik ini juga melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan sebagai penyedia layanan *medical check-up*, kunjungan lokasi, pelayanan vaksinasi, praktek dokter umum, praktek dokter gigi, praktek bidan, dan pelayanan lainnya. Klinik ini memberikan pelayanan 24 jam dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang memadai. Fasilitas klinik ini tergolong lengkap memiliki layanan laboratorium, rontgen, spirometri, dll. Jumlah pasien yang berobat di klinik dr. Ranny memiliki rata peningkatan dan penurunan jumlah pasien yang fluktuatif

setiap bulannya, khususnya dalam 10 bulan terakhir. Klinik dr. Ranny harus dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien, meskipun semakin hari semakin banyak persaingan dengan klinik yang baru, sehingga pasien tetap ingin kembali datang ke klinik dr. Ranny. Tingginya persaingan menyebabkan layanan Kesehatan harus berfokus pada kepuasan pasien (Jannah, Kiswaluyo, & Widi, 2017).

Pada tabel 1.5 menunjukkan total kunjungan pasien di Klinik dr. Ranny sejak bulan Januari hingga Oktober 2021. Terlihat pada tabel 1.5 bahwa jumlah kunjungan pasien di Klinik dr. Ranny masih berfluktuatif. Hal ini yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi kembali layanan yang diberikan kepada pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan mendapatkan trend jumlah pasien meningkat. Namun berdasarkan data yang ada, Klinik dr. Ranny belum dapat mencapai target pasien per bulan yaitu sebanyak 5.000 pasien. Sehingga Klinik dr. Ranny perlu melakukan peninjauan kembali.

Tabel 1.5 Jumlah Pasien di Klinik dr.Ranny Tahun 2021



Sumber : Dokumentasi Klinik dr.Ranny, 2021

Berdasarkan latar belakang diatas, telah dilakukan wawancara ke klinik dr.Ranny yang berlokasi di Tangerang. Hasil wawancara kepada 20 pasien didapatkan bahwa secara keseluruhan mereka puas dengan klinik dr. Ranny, dan menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti waktu layanan, fasilitas, lokasi, dan keterjangkauan harga.

Fasilitas kesehatan sama halnya dengan pemberi layanan jasa lainnya. Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan agar mempermudah pasien dalam melakukan aktivitasnya (Iswara & Rustam, 2021). Harga merupakan sejumlah biaya yang ditagihkan sebagai nilai tukar terhadap manfaat atau jasa yang didapatkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler & Amstrong, 2012). Fasilitas dan harga merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan berdasarkan hasil penelitian Kusuma dan Suwitho, (2015). Lokasi merupakan faktor penting lainnya dalam menentukan kepuasan pasien. Lokasi yang strategis, dimana penyedia jasa yaitu klinik memilih lokasi yang mudah dijangkau oleh para konsumen. Lokasi yang strategis juga dapat meningkatkan pendapatan penyedia jasa (Sihombing, 2020). Berdasarkan penelitian Sihombing, (2020) menyatakan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dengan kepuasan pasien. Selain itu menurut Jannah et al. (2017) waktu layanan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini dibuat berdasarkan dengan beberapa penelitian sebelumnya yaitu, studi Kusuma dan Suwitho, (2015); (Sihombing, 2020); dan Jannah et al. (2017). Dari data hasil survei dan acuan dari studi sebelumnya maka dari itu peneliti ingin melakukan analisis terhadap waktu layanan, fasilitas, lokasi dan keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik dr.Ranny. Penelitian ini

dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan penjualan yang ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut beberapa pertanyaan penelitian:

1. Apakah waktu layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny?
4. Apakah keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif waktu layanan terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif lokasi terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di klinik dr.Ranny.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat berupa :

1. Berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi manajemen rumah sakit.
2. Menjadi sumber informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.
3. Menjadi evaluasi dalam menentukan harga, pengaturan waktu layanan, dan memperbaiki kelengkapan fasilitas untuk Klinik dr. Ranny.
4. Memberikan masukan untuk menentukan lokasi untuk pengembangan bisnis di Klinik dr. Ranny.
5. Menjadi masukan dan saran untuk meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat terbentuk niat perilaku positif di klinik dr.Ranny.
6. Menjadi sumbangan pikiran agar klinik dr. Ranny dapat menjadi yang lebih baik dalam memberikan mutu layanan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran sekilas tentang isi tesis ini, sistematika penulisan dari tesis ini dibagi ke dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua akan menjelaskan definisi dan dasar-dasar teoritis yang digunakan dalam penelitian ini, dan yang akan diuraikan dalam tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang berguna untuk mendukung

penulisan penelitian yang dapat digunakan dalam membantu proses penyelesaian masalah yang ada.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini menjelaskan mulai dari objek penelitian, tipe penelitian, menguraikan populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data dalam penelitian ini.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memaparkan dan menjelaskan hasil penelitian dari hasil olah data yang telah dilakukan oleh peneliti dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

### BAB V KESIMPULAN

Bab kelima menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi manajerial dan saran bagi penelitian berikutnya.