

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan Lembaga pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh para pekerja yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki, misalnya, dokter, Perawat dan tenaga ahli Kesehatan lainnya. Rumah sakit tempat penyedia jasa Kesehatan untuk masyarakat. Dewasa ini rumah sakit merupakan salah satu hal yang sangat penting keberadaannya untuk menunjang kesehatan seluruh masyarakat.

Faktor utama untuk dapat memenuhi kepuasan pasien yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang tersedia didalam sebuah perusahaan. Fasilitas sangat dibutuhkan untuk menunjang seluruh kegiatan yang berada didalam sebuah perusahaan. Dalam hal ini perusahaan jasa kesehatan atau biasa disebut rumah sakit tentunya harus memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang bisa dimanfaatkan oleh setiap pengunjung ataupun pasien. Adanya fasilitas yang mumpuni akan memberikan dampak atau pengalaman yang baik dan berkesan kepada seluruh pengunjung atau pasien yang datang. Tidak kita pungkiri fasilitas yang baik yang disediakan oleh instansi perusahaan akan memberikan kenyamanan kepada seluruh pasien atau konsumen. Bentuk fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa kesehatan antara lain ketersediaan berbagai ruangan seperti ruangan rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD) ruangan operasi, musholla, kantin, dan ruangan lainnya yang bersifat dapat memberikan segala bentuk kemudahan untuk para pasien. Selain dari ruangan fasilitas yang baik dan cukup yang sangat diharapkan oleh masyarakat yaitu ketersediannya berbagai jenis layanan mulai dari layanan rawat inap, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, ICU, *medical check up*, dan sebagainya yang dapat memberikan kemudahan dan keleluasaan kepada seluruh konsumen yang membutuhkan layanan tersebut.

Selain dari fasilitas, ada hal lain yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan para pasien yaitu harga yang ditetapkan oleh rumah sakit. Biaya yang dikeluarkan oleh pasien harus sebanding dengan yang mereka terima. Biaya sering sekali menjadi tolak ukur para pasien non BPJS untuk dapat berobat disebuah rumah sakit. Karena kita ketahui bersama masyarakat mempunyai kemampuan ekonomi

yang berbeda. Oleh karena itu instansi Rumah Sakit harus memilah dan memilih didalam menentukan harga dalam semua tindakan yang dilakukan oleh Rumah Sakit, baik itu harga obat-obatan, Tindakan medis dan lain sebagainya, agar harga yang ditentukan dapat tepat sasaran, atau bisa juga dengan menyediakan atau menerima layanan BPJS.

Selain fasilitas dan harga terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas layanan. Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan harus konsisten didalam meningkatkan kualitas layanan untuk masyarakat, karena kualitas layanan rumah sakit dapat menjadi faktor penentu bagi kepuasan pasien, selain itu kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diberikan kepada masyarakat akan mempengaruhi terhadap citra dan nama baik Rumah Sakit itu sendiri. Tidak kita pungkiri masih banyak Rumah Sakit di Indonesia, baik Rumah Sakit negeri ataupun Rumah Sakit swasta yang belum memenuhi standar kepuasan pasien. Masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan terhadap pasien. Hal ini seharusnya menjadi perhatian bagi seluruh *stakeholder* untuk bekerjasama dan berkolaborasi dalam memperbaiki kualitas layanan rumah sakit. Menurut Fitria *et al.*,(2020) “Rasa puas seseorang terhadap suatu layanan bisa dilihat dengan membandingkan pandangan mengenai pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan”. Maka dari itu untuk memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, instansi rumah sakit atau pihak penyedia jasa kesehatan harus serius didalam memperhatikan fasilitas, harga dan kualitas layanannya, agar tercipta kepuasan tersendiri dari pasien.

Berdasarkan keterangan diatas dapat kita simpulkan bahwa fasilitas, harga, dan kualitas layanan akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Namun banyak pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Adapun beberapa keluhan yang sering terjadi diantaranya kualitas layanan yang buruk, fasilitas yang kurang memadai banyak pasien yang mengeluhkan terhadap jumlah ruangan rawat inap yang terbatas, dan lainnya sebagainya. Maka dari itu menurut penulis hal ini menarik untuk dilakukan sebuah penelitian.

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi terdapat beberapa layanan yang disediakan oleh instansi Rumah Sakit dalam periode 6 bulan, diantaranya sebagai berikut :

**Table 1.1. Jenis-jenis Pelayanan (poli)**

No	Jenis Layanan	Jumlah Pasien
1	Spesialis Kandungan	180
2	Spesialis Anak	630
3	Spesialis Penyakit Dalam	1500
4	Spesialis Bedah	300
5	Spesialis Syaraf	720
6	Spesialis Paru	390
7	Spesialis Urologi	570
8	Spesialis Mata	180
9	Spesialis THT-BKL	450
10	Spesialis Konservasi Gigi	450
11	Spesialis Rehab Medik	150
12	Spesialis Gigi Umum	150
13	Poli Dokter Umum	330

Sumber : Diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data tabel diatas penulis ingin membatasi fokus penelitian yaitu kepada pasien spesialis penyakit dalam.

Oleh karena penjelasan diatas dan guna memperoleh faktor-faktor penentu kepuasan pasien, dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan terkait dengan kepuasan pasien dimasa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Poli Penyakit Dalam) Di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan, dapat didefinisikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Lokasi parkir yang terdapat di RS sangat terbatas membuat pasien menjadi kurang nyaman
2. Harga yang ditetapkan untuk pasien Non BPJS cenderung cukup mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh
3. Kualitas pelayanan Rumah Sakit sudah baik, namun dirasakan masih belum optimal

4. Perawat yang kurang ramah, sehingga membuat tidak nyaman saat melakukan pengobatan
5. Perlengkapan Rumah Sakit yang kurang lengkap. Menjadi kendala disaat melakukan pengobatan
6. Masih adanya perbedaan perlakuan terhadap pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS
7. Kurangnya mobil Ambulance Rumah Sakit, mengakibatkan terhambatnya transportasi untuk membawa pasien yang memerlukan rujukan ke Rumah Sakit lain.

### **1.3.Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas peneliti akan membatasi masalah agar tidak terjadi mengembangnya fokus penelitian. Agar peneliti ini terfokus kepada aspek yang akan diteliti maka peneliti menetapkan penelitian terfokus kepada pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

### **1.4.Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan fasilitas, harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi?
2. Apakah secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi?
3. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi?
4. Apakah secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi?

### **1.5.Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara simultan fasilitas, harga, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi

2. Untuk mengetahui secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi
3. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi
4. Untuk mengetahui secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para *stakeholder* khususnya yang berhubungan dengan penyedia jasa kesehatan maupun masyarakat
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan fasilitas, harga, kualitas layanan dan kepuasan pasien.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen ekonomi.

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

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

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

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

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.