

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Rumah sakit sebagai salah satu layanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis dimana rumah sakit diharapkan dapat berperan optimal dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

RSUD daerah pasirian kabupaten lumajang adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan mengutamakan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan peningkatan derajat kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pneyediaan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (emergency) dan tindakan medik dan penunjang medik. RSUD Pasirian merupakan rumah sakit tipe D dengan kepemilikan pemerintah daerah yang terletak didesa psirian kecamatan pasirian kabupaten lumajang. RSUD Pasirian memiliki beberapa poliklinik dan sejumlah layanan kesehatan

diharapkan dapat optimal dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Secara historis RSUD Pasirian merupakan pengembangan dari puskesmas yang berada di Pasirian. Dalam perjalanannya puskesmas Pasirian mengalami tuntutan pengembangan secara tugas, fungsi, fisik sarana prasarana, kemampuan teknologi, sumberdaya dan kelembagaan. Berdasarkan jumlah penduduk di Pasirian yang padat serta adanya peningkatan masyarakat akan pelayanan kesehatan memungkinkan untuk didirikan rumah sakit wilayah Pasirian dan sekitarnya. Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Lumajang nomor 4 tahun 2015 untuk dibentuk rumah sakit umum daerah Pasirian yang ditetapkan pada tanggal 30 maret 2015. Penunjukan dan pelantikan dr. Wawan Arwiyanto sebagai direktur pertama RSUD Pasirian ditetapkan pada tanggal 17 juni 2016. Berdasarkan peraturan daerah kabupaten Lumajang nomor 4 tahun 2015 fungsi keberadaan RSUD Pasirian, yaitu: pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan asuhan keperawatan dan kebidanan serta penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan dan pengelolaan keuangan.

Visi dan misi RSUD Pasirian sebagai SKPD yang melaksanakan tugas pokok dan fungsinya disektor kesehatan, rencana strategis RSUD Pasirian disusun dengan memperhatikan RPJMD yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten Lumajang. Meningkatkan kualitas SDM yang agamis, cerdas, kreatif, inovatif, dan bermoral melalui peningkatan kualitas layanan pendidikan dan kesehatan, pembinaan keagamaan dijabarkan dalam tujuan meningkatnya aksesibilitas dan derajat kesehatan masyarakat dimana kebijakan umum yang diambil untuk mencapai sasaran meningkatnya derajat kesehatan

masyarakat. Dengan meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan sampai ke pelosok desa dan rujukan. Guna mendukung kebijakan tersebut maka RSUD Pasirian sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan rujukan di kabupaten Lumajang harus turut berupaya meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di kabupaten Lumajang. Tujuan dan sasaran RSUD Pasirian yakni meningkatkan aksesibilitas dan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan tersebut dilaksanakan untuk mencapai sasaran antara lain, meningkatnya kualitas layanan rumah sakit dan meningkatnya tata kelola rumah sakit.

Sistem kesehatan di Indonesia pada saat ini telah mengalami perkembangan yang semakin pesat. Perubahan tersebut yakni mengenai sistem cara bayar pasien kepada penyedia pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta. Sehingga pasien dengan sistem pembayaran berbeda (asuransi atau umum) berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan cara bayar pasien. Sesuai dengan undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan presiden nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, bahwa untuk penduduk Indonesia akan diwajibkan memiliki asuransi kesehatan. Akses penggunaan asuransi kesehatan sesuai dengan sistem pelayanan yang telah ditetapkan oleh jaminan kesehatan sosial membuat instansi kesehatan harus memperbaiki pelayanan untuk menjadi yang terunggul dan menjadi pilihan masyarakat. Menurut Tabish (dalam Sahrah, 2012) pelayanan kesehatan yang bermutu berarti memberikan suatu produk yang benar-benar memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan (rumah sakit) harus secara

serius untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat terpuaskan.

Menurut Supari (2006) rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai standar dan etika maka perlu kerja keras petugas kesehatan untuk tetap memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar pelayanan yang ada dalam membrikan pelayanan kepada pasien.

Pemimpin instansi kesehatan merupakan salah satu penentu untuk melancarkan proses perubahan kebijakan kearah yang lebih baik. Pemimpin harus peka dengan perubahan sistem atau kebijakan kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu kepemimpinan pada masa depan termasuk kepemimpinan dibidang kesehatan memerlukan yang visioner dan dapat memuaskan semua pihak yang berkepentingan (Stakeholder) termasuk didalamnya internal customer (staf dan karyawan), intermediate customer yaitu pihak ketiga dan pemasok serta eksternal customer sebagai pasien pengguna jasa serta owner (pemilik) (Subanega, 2005).

Kegiatan mobilisasi dan pilihan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang semakin banyak, membuat permintaan pelayanan kesehatan semakin meningkat hal ini dikarenakan masyarakat saat ini sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka dan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Jika kesehatan terganggu maka dalam melakukan kegiatan tidak akan berjalan dengan lancar, sedangkan untuk biaya perawatan kesehatan sangat mahal dan sulit dijangkau untuk kalangan ekonomi menengah kebawah.

Semakin meningkatnya kondisi ekonomi dan sosial masyarakat membuat tumbuhnya pemikiran kritis masyarakat akan pentingnya kebutuhan yang bersifat vital seperti halnya masalah kesehatan dengan demikian maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya. Selain kebutuhan yang bersifat vital yang menjadi pendorong akan kebutuhan layanan kesehatan ada hal lain yang menjadi Faktornya yaitu kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan membuat kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Pertumbuhan penyedia tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, Puskesmas, dll yang semakin menjamur dimasyarakat merupakan salah satu bukti otentik bahwa produsen telah memberi respon yang baik dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Agar usaha tersebut bisa tetap tumbuh dan terus berkembang diperlukan ilmu pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Persaingan dunia usaha dalam bidang kesehatan saat ini semakin meningkat dan memiliki prospek yang baik dimasa depan sehingga persaingan mejadi semakin kompetitif, oleh sebab itu setiap perusahaan yang bergerak dalam jasa kesehatan harus memiliki strategi yang baik agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggannya melalui kualitas pelayanannya untuk mewujudkan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan konsumen. RSUD Pasirian merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Lumajang. RSUD Pasirian membuka layanan kesehatan yang

dibutuhkan oleh masyarakat atau dengan kata lain layanan dilakukan selama 24 jam artinya di RSUD Pasirian terdapat dokter dan tim perawat yang jaga setiap harinya secara bergantian. Fasilitas tersebut diberikan RSUD Pasirian kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Pasirian. Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, RSUD Pasirian harus memberi pelayanan yang bagus agar konsumen merasa puas dengan layanannya.

RSUD Pasirian mulai dibangun tahun 2014 namun ijin operasionalnya diperoleh pada maret 2017. Diharapkan RSUD Pasirian mampu memberikan pelayanan bagi masyarakat Lumajang bagian selatan karena di lumajang bagian selatan sangat rawan dengan bencana alam karena letaknya yang dekat dengan laut dan gunung semeru sehingga keberadaan RSUD dapat mempermudah akses layanan kesehatan yang dapat dijadikan rujukan oleh puskesmas sekitar sehingga tidak perlu kelumajang kota untuk berobat karena jarak tempuh kurang lebih 22 kilo meter. Dari awal berdirinya RSUD Pasirian disambut antusias masyarakat karena telah tersedia tempat berobat yang semakin mudah untuk dijangkau pasien, selain itu RSUD Pasirian sampai sekarang pasien yang berobat semakin meningkat karna masyarakat sekitar kalau ada yang membutuhkan perawatan tidak perlu ke RS di lumajang kecuali RSUD Pasirian tidak dapat menangani atau butuh rujukan ke RS yang lebih besar untuk pelayanan yang diberikan juga sudah baik sehingga dapat mempertahankan pasien lama dan berobat kembali jika sakit dan menarik pasien baru untuk berobat di RSUD Pasirian.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan masyarakat umum, yaitu mengenai kualitas pelayanan

yang diberikan dengan sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak Rumah Sakit harus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memperhatikan tentang harga pelayanannya yang dibanderol harus sesuai dan tepat sasaran dengan konsumen yang dituju, Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau dan sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh, harga yang mahal juga akan membuat pasien menuntut rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa dan akan menimbulkan keluhan. Karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain yang lebih murah dengan pelayanan yang hampir sama. Menurut Swasta (2000) dalam Ana ‘Usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan tarif, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik pada pembeli yang ada maupun pembeli potensial’.

Bila harga yang dibayarkan tidak tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima atau kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya kemungkinan

besar para pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Selain kualitas layanan dan harga, hal yang perlu diperhatikan agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas yang baik dan memadai akan membuat pelanggan nyaman dalam proses pengobatan dan penyembuhan. selain itu fasilitas yang tak kalah penting yaitu seperti kotak saran dan kritik akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan sehingga pihak rumah sakit bisa cepat tanggap dalam memperbaiki kekurangannya.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu untuk diadakan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG”

## **1.2 BATASAN MASALAH**

Pembatas masalah sangat penting karena untuk menghindari kesalah pahaman yang menyimpang dalam judul. Oleh karena itu untuk mendukung



hasil yang baik, penulis perlu untuk membatasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang manajemen pemasaran.
2. Penelitian ini hanya untuk meneliti kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di RSUD Pasirian

### **1.3 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan rumusan masalah diatas mengenai permasalahan mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasirian, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, antara lain :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasirian?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasirian?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasirian?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Pasirian?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Pasirian

2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Pasirian
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Pasirian
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Pasirian

## **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Peneliti**

Bagi peneliti merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) selain itu sebagai latihan untuk penerapan ilmu pengetahuan yang di dapat dari bangku kuliah dan literature. Untuk menambah wawasan penulis untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang ada.

### **2. Bagi RSUD Pasirian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh konsumennya serta untuk meningkatkan kinerja RSUD Pasirian

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan acuan untuk peneliti selanjutnya.