

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah atau swasta. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat⁽¹⁾. Selanjutnya Christanto (2016) mengatakan bahwa Rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan standar kualitas kesehatan. Peran penting ini tentu saja harus diimbangi dengan standar kualitas pelayanan rumah sakit sendiri ketika menerima permintaan pelayanan dari pasien⁽²⁾.

Rumah sakit berfungsi sebagai pemberi pelayanan medis serta menyelenggarakan beberapa kegiatan pelayanan yaitu asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan nonmedis, pelayanan kesehatan masyarakat, rujukan, pendidikan, penelitian, pengembangan, serta administrasi dan keuangan. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (hospitalization).⁽³⁾

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu upaya kesehatan perorangan tingkat pertama. Menurut Rinaldi (2018) mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan adalah segala bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seseorang atau pasien tidak dalam bentuk rawat inap untuk menghilangkan penyakit atau gejalanya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dengan cara-cara dan teknologi yang khusus untuk keperluan tersebut. Jadi pelayanan rawat jalan adalah salah satu unit kerja yang memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan yang berobat dengan pelayanan maksimal 24 jam termasuk seluruh tindakan diagnostik dan terapeutik⁽⁴⁾.

Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan oleh rumah sakit sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, dewasa ini menjadi perhatian utama oleh manajemen rumah sakit diseluruh dunia, dikarenakan jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dibandingkan dengan pasien rawat inap. Maka pelayanan rawat jalan menjadi sumber pangsa pasar yang menjanjikan serta diprediksi akan mengimbangi finansial rumah sakit. Selain itu persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini dapat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Rumah Sakit berorientasi untuk menciptakan pemasaran dengan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pasiennya dengan pelayanan yang memuaskan. Maka semakin jelas bahwa lebih banyak perhatian diberikan terhadap faktor-faktor seperti kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasien serta memperhatikan faktor kepuasan. Maka kepuasan pelanggan merupakan variable intervening antara kualitas pelayanan dan intensi pembelian, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intensi pembelian⁽⁵⁾. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan nya setelah pemakaian.

Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*" maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru⁽⁶⁾. Persaingan untuk memenuhi kepuasan pasien sebagai pengguna layanan merupakan salah satu alat ukur dalam menentukan nilai kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana sebuah pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dengan produk atau jasa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat, dengan penyedia jasa berorientasi pada kepuasan pelanggan. Maka kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan dengan baik. Sedangkan menurut Krismanto and Irianto

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁽⁷⁾.

Kualitas (mutu) pelayanan yang disampaikan oleh rumah sakit bergantung dari semua pendukung yang ada dan tidak terlepas dari sisi fasilitas penunjang maupun sumber daya manusia yang tersedia⁽⁸⁾. Selain memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pasien dari kualitas pelayanan yang diberikan, oleh sebab itu rumah sakit mendapatkan nilai tambahan tersendiri yang dapat menguntungkan rumah sakit. Kualitas pelayanan sangat perlu di perhatikan oleh rumah sakit, karena kualitas pelayanan tersebut mempunyai hubungan yang langsung dalam kemampuan bersaing serta tingkat keuntungan rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk persepsi konsumen (pasien).

Persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, penciuman, perasaan dan penghayatan. Persepsi terbentuk dari stimuli lingkungan luar individu, melalui proses observasi dan evaluasi penerjemahan kenyataan yang menghasilkan perilaku individu yang responsif dan sikap⁽⁹⁾. Menurut Alma (2016) bauran pemasaran adalah sesuatu yang dapat mempengaruhi permintaan perusahaan akan produk tersebut. sedangkan menurut Lestari dan Rindu, 2018 Bauran pemasaran merupakan salah satu strategi pemasaran untuk menyampaikan informasi secara luas, memperkenalkan suatu produk barang dan jasa, merangsang konsumen untuk memberi bahkan menciptakan preferensi pribadi terhadap image suatu produk⁽¹⁰⁾. Dari sudut pandang pasien bauran pemasaran adalah jalan keluar bagi masalah pasien, biaya memperoleh pelayanan yang di berikan menyenangkan, nyaman dan komunikasi yang baik dari rumah sakit terhadap pelanggan. Dengan begitu upaya yang di lakukan pihak rumah sakit untuk memuaskan kebutuhan konsumen dengan berbagai strategi dan cara dengan harapan konsumen (pasien) merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang atau kunjungan. Menurut Permen kes RI No. 04 Tahun 2012 tentang Promosi Kesehatan Rumah Sakit memilik kegiatan pemasaran rumah sakit yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang layak di “jual” dengan harga yang

dapat dijangkau masyarakat serta tumbuhnya permintaan (*demand*) akan pelayanan yang “dijual”⁽¹¹⁾.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungai Bahar merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah kabupaten Muaro Jambi yang ada di Provinsi Jambi. Rumah Sakit Sungai Bahar terletak di jalan Soekarno Hatta, Desa Suka makmur, Sungai Bahar, Muaro Jambi. RSUD Sungai Bahar memiliki beberapa pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan Rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien/masyarakat yang pelayanannya tidak melebihi dari 24 jam, pelayanan yang diberikan bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, pemulihan, serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa mewajibkan pasien untuk dirawat inap. RSUD Sungai Bahar memiliki beragam pelayanan pada poliklinik rawat jalan dari Klinik Gigi, Klinik Spesialis Penyakit Dalam, Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan, Klinik Spesialis Bedah, Klinik Spesialis Anak. Berikut data jumlah pasien Rawat Jalan 4 tahun terakhir di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sungai Bahar.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat RSUD Sungai Bahar

Tahun	Rawat Jalan
	Jumlah
2019	10876
2020	8925
2021	6510

Sumber: PLH Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Sungai Bahar

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum (RSUD) Sungai Bahar terus mengalami penurunan pada 3 tahun terakhir. Dapat di lihat mulai dari tahun 2019 data jumlah kunjungan pasien umum rawat jalan menempati urutan tertinggi sebanyak 10876, selain itu pada tahun 2020 sebanyak 8925 dan tahun 2021 sebanyak 6510. Penurunan kunjungan pasien terendah terlihat pada tahun 2021 sebanyak 6510 pasien.

Penurunan jumlah kunjungan pasien ini merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit terutama bagian yang menangani pemasaran rumah sakit. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien poliklinik rawat jalan dapat mengakibatkan penurunan pendapatan dari poliklinik yang nantinya akan mengakibatkan berkurangnya pendapatan rumah sakit. Apabila jumlah

kunjungan pasien berkurang dan pendapatan rumah sakit juga ikut berkurang, maka akan berdampak pada kegiatan operasional rumah sakit menjadi terganggu dan pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar pada hari Sabtu, 19 Februari 2022 terdapat kecenderungan kurang puas terhadap waktu tunggu, pelayanan administrasi pendaftaran serta pembayaran dan merasa puas terhadap fasilitas pelayanan serta beberapa pegawai rumah sakit yang ramah saat memberikan pelayanan. dan kurangnya area parkir bagi kendaraan beroda empat. Untuk itu, pihak rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan kegiatan survei kepuasan pelanggan. Karena semakin sering kegiatan survei kepuasan pelanggan dilakukan maka semakin terpenuhinya harapan pelanggan dan kepuasan meningkat sehingga menjadi loyal. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menghubungi pelanggan, membaca surat yang dikirim pada kotak saran, menanyakan pada saat pasien berobat dengan kuesioner dan lain-lain.

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, digunakan sebagai acuan untuk memperdalam tentang gambaran dari penelitian ini. Pada penelitian Susanto. (2010), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hasil yang signifikan kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien. Kemudian pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri, Enda, dan Mafrurrochim yang berjudul persepsi pasien terhadap Bauran Pemasaran Rumah Sakit dan Pilihan Rumah Sakit pada tahun 2016, menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi positif pada bauran produk, proses, tarif, keahlian namun pada aspek lokasi, promosi, serta penampilan fisik dianggap kurang. Responden juga sebagian besar menyatakan rumah sakit ini sebagai pilihan utama dan menanggapi pelayanan yg diberikan yang terbaik.

Menurut hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nur *et al.*, (2022) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, dari 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bauran pemasaran yang memengaruhi loyalitas pasien adalah produk, promosi, orang dan proses. Sedangkan ada pengaruh kualitas

pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap loyalitas pasien⁽¹²⁾. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan bauran pemasaran di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan bauran pemasaran di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan bauran pemasaran di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik responden tentang persepsi kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.
2. Untuk mengetahui persepsi bauran pemasaran produk terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar Tahun 2023.
3. Untuk mengetahui persepsi bauran pemasaran harga terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar Tahun 2023.
4. Untuk mengetahui persepsi bauran pemasaran tempat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar Tahun 2023.
5. Untuk mengetahui persepsi bauran pemasaran promosi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.
6. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.
7. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.

8. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang jaminan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.
9. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang empati pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.
10. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang bukti fisik pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini untuk menambah kepustakaan dan dijadikan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya serta dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang yang berhubungan dengan pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan bauran pemasaran di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar dan sebagai strategi pemasaran manajemen pelayanan kesehatan serta pengembangan teori dalam ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Pelayanan Kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi RSUD Sungai Bahar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi manajemen Rumah sakit dalam melaksanakan program pemasaran untuk meningkatkan penggunaan layanan kesehatan dan sebagai dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.

2. Manfaat bagi Program Studi IKM

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi serta dapat digunakan sebagai bahan masukan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, terlebih khusus Mahasiswa Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Jambi.

3. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu baru dalam memperluas pengetahuan serta dapat dipergunakan sebagai salah satu referensi untuk melaksanakan dan mengembangkan penelitian lebih lanjut.