

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis mengalami pertumbuhan yang cepat dan ketat, terutama di pelaku bisnis yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. Untuk dapat unggul dalam persaingan tersebut maka perusahaan tersebut harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan berbagai strategi yang sesuai dengan jasa dan produk yang mereka tawarkan pada konsumennya. Khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kepuasan pelanggan dapat dipenuhi melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Perkembangan di bidang jasa meningkat pesat salah satunya yaitu tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik balai pengobatan dan lain-lain. Berkembang pesatnya berbagai penyedia layanan kesehatan tersebut merupakan bukti terdapatnya peluang usaha bagi produsen yang bergerak di bidang jasa. Kesehatan merupakan hal yang menjadi perhatian utama dalam kehidupan manusia. Tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin tinggi. Selain itu masyarakat juga akan semakin pandai dalam memilih jasa penyedia pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan yang diinginkan dan

dibutuhkan. Rumah sakit sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam mendukung peningkatan kesehatan secara menyeluruh, merata dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Rumah sakit merupakan lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mensosialisasikan hidup sehat yang menyeluruh bagi masyarakat. Menurut (Setyawati, muhamad & Sasmito, 2018 : 25) rumah sakit adalah bagian keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan yang menyeluruh.

Perusahaan dikatakan berhasil dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut membuat konsumennya merasa puas dalam pelayanan yang disediakan. Pelayanan konsumen hendaknya yang bersifat kesinambungan, karena kepuasan konsumen yang sulit dicapai akibat keanekaragaman keinginan konsumen. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat biasanya menuntut pelayanan kesehatan yang baik, nyaman dan cepat.

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan pegawai perusahaan demi memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan atau dirasakan oleh pasien. Pada RSUD Embung Fatimah pasien cenderung merasakan lamanya waktu menunggu proses berobat dari mulai pasien datang untuk melakukan pendaftaran hingga pengambilan obat.

Kepuasan dinilai dari mulai penerimaan terhadap pasien saat pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit dan hasil pengobatan atau pelayanan yang dirasakannya.

Setiap pelaku usaha bisnis dituntut untuk melakukan kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, dan tujuan utama perusahaan adalah untuk melakukan survey terlebih dahulu terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen pada saat ini dan yang akan datang. Kualitas adalah jaminan atas loyalitas pelanggan, bentuk pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan sejenis dan merupakan jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Disamping meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah sakit perlu memperhatikan tentang fasilitas dan tarif. Setiap pasien rumah sakit membutuhkan fasilitas yang baik, nyaman dan bersih. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa dinikmati oleh konsumen baik fasilitas umum maupun fasilitas khusus. serta tarif berobat yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai dimata pasien, Karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru membuat pasien merasa kecewa dan berpotensi pasien tersebut akan pindah ke pelayanan kesehatan lainnya yang sejenis dan memiliki manfaat yang sama. Tarif yang ditetapkan haruslah terjangkau sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat serta dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat akan kesehatan.

Berikut tabel daftar beberapa tarif berobat pasien rawat jalan yaitu :

Tabel 1.1 Tarif Berobat Rawat Jalan RSUD Embung Fatimah 2018

Jenis Pelayanan	Tarif
Pendaftaran pasien baru	25.000
Pendaftaran pasien lama	15.000
Pemeriksaan/konsultasi Dokter Umum / drg pagi	35.000
Pemeriksaan/konsultasi Dokter Umum / drg sore	60.000
Pemeriksaan Medical Check Up, Total	307.000
Pencabutan gigi	90.000
Layanan bedah (jahit luka)	60.000
Layanan kebidanan (TT ibu hamil)	40.000
Biopsi	200.000
Layanan spesialis mata (anel test)	120.000
Layanan spesialis THT	75.000

Sumber : RSUD Embung Fatimah 2018

Dilihat dari tabel diatas hanya beberapa daftar tarif berobat rawat jalan yang peneliti ambil contohnya. Masih banyak lagi tarif berobat yang dirasa mahal bagi banyak kalangan pasien yang ekonominya cenderung menengah kebawah serta rumitnya system pembayaran. Dan ini masih menjadi PR bagi pihak manajemen dalam mengelola tarif berobat yang ditetapkan yang mampu besaing dengan perusahaan sejenis lainnya.

Disamping itu tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin. Besar kemungkinan seorang pasien akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali jika konsumen itu merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Pasien yang merasa puas cenderung memberikan referensi yang baik mengenai jasa rumah sakit tersebut baik ke orang-orang terdekatnya seperti keluarga, rekan kerja maupun teman-temannya. Namun sebaliknya jika pasien merasa tidak puas atau kecewa dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif yang didapat, maka akan sangat mungkin jika pasien tersebut berpindah ke rumah sakit lain maupun penyedia layanan kesehatan lain yang menurutnya lebih baik dan lebih memberi manfaat. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara hasil yang didapat dengan yang diharapkan, (Sangadji dan Sopiah, 2015 : 180)

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah (RSUD Embung Fatimah) adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau, berada di lokasi strategis Kota Batam, tepatnya di Jalan R. Soeprapto Blok D No 1-9 Batu Aji Batam. RSUD Embung Fatimah memiliki moto “melayani penuh kasih”. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat RSUD Embung Fatimah terus melakukan pembinaan dalam bidang pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan *value* (nilai budaya luhur) yaitu melayani pasien dengan ketulusan, integritas yang tinggi serta profesional.

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh RSUD Embung Fatimah yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), Laboratorium Patologi Anatomi dan Klinis, Radiologi Instalasi Farmasi. Serta pelayanan kesehatan lain yang dimiliki oleh RSUD ini seperti.

**Tabel 1.2 Tabel Jenis Fasilitas dan Pelayanan Kesehatan RSUD
Embung Fatimah Kota Batam**

No.	Fasilitas	Jenis Pelayanan
1.	Poliklinik Rawat Jalan	poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik gigi dan mulut, poliklinik kebidanan dan kandungan ,poliklinik bedah, poliklinik bedah digestif, poliklinik orthopedi, poliklinik urologi, poliklinik jantung, poliklinik paru, poliklinik THT, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik mata, poliklinik jiwa, poliklinik bedah syaraf, poliklinik DOTS, poliklinik Medical Check Up, poliklinik VCT, poliklinik rehabiitas medik/fisioterap
2.	Rawat Inap	VVIP, VIP A, VIP B, Kelas I, Kelas II, Kelas III, kebidanan (VK), HCU, NCU, ICU, Perinatologi
3.	Penunjang Medik	Instansi patologi medik (patologi klinik dan patologi anatomi), instansi radiologi, instansi farmasi, hermodialisa

**Tabel 1.2 Tabel Jenis Fasilitas Dan Pelayanan Kesehatan RSUD Embung
Fatimah Kota Batam Lanjutan**

4.	Penunjang Non Medik	Pelayanan gizi/diet, pemeliharaan sarana rumah sakit dan pengolahan limbah, instansi rekam medis, laundry, pendidikan, pelatihan dan penelitian, pemulusaran jenazah, pelayanan sosial medis/kerhanian
5.	Pelayanan Khusus	Medical check up, konsultasi gizi dan ASI, konsultasi dan pelayanan keluarga berencana (KB), promosi kesehatan rumah sakit, pengolahan limbah cair dan padat.

Sumber : RSUD Embung Fatimah ,2018

Disamping daripada itu terdapat fasilitas umum yang disediakan pihak rumah sakit seperti ambulance, toilet umum, loket pembayaran, loket pendaftaran, loket pelayanan, loket pengambilan obat, Bank Riau, kantin, ruang tunggu ,area parkir dan lain sebagainya. Beberapa fasilitas umum yang disediakan pihak rumah sakit dirasa kurang memadai dan kurang terawat dengan baik seperti toilet yang tidak keluar airnya dan tidak disediakan tempat sampah di dalam toilet, serta tidak adanya mesin fotocopy di dalam area rumah sakit maupun kafeteria yang kecil dan selalu tertutup. Berikut ini merupakan data pasien rawat jalan 5 tahun terakhir dari tahun 2013 hingga 2017.

**Table 1.3 Tabel Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Embung
Fatimah Kota Batam 5 Tahun Terakhir**

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	
Tahun	Jumlah Pasien
2013	87472
2014	91653
2015	101807
2016	98630
2017	98662

Sumber : RSUD Embung Fatimah, 2013-2017

Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan jenis kelamin di RSUD Embung Fatimah Kota Batam adalah sebagai berikut :

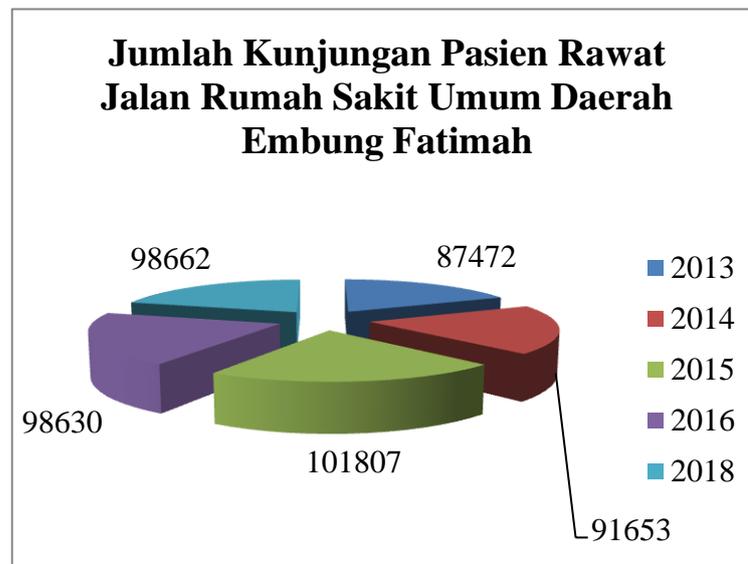
**Table 1.4 Tabel Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Embung
Fatimah Kota Batam Berdasarkan Jenis Kelamin 2017**

Jenis Kelamin	Jumlah Pasien
Perempuan	51009
Laki-laki	47653
Jumlah	98662

Sumber : RSUD Embung Fatimah Kota Batam 2017

Berdasarkan tabel diatas merupakan data jumlah kunjungan pasien tahun 2013 – 2017. Dari data jumlah pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah terlihat jumlah pasien berfluktuasi. Dari data tersebut menunjukkan perubahan baik kenaikan maupun penurunan jumlah kunjungan pasien. Dilihat dari jumlah pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah mengalami penurunan dari tahun 2015 yaitu dari 101807 pasien menjadi 98630 pasien di tahun 2016.

Berikut data perbandingan jumlah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah dari tahun 2013 hingga tahun 2017 dalam bentuk diagram.



Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Embung Fatimah Tahun 2013 - 2017

Diagram diatas merupakan data jumlah pasien rawat jalan tahun 2013 – 2017. Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa statistik pasien berpola fluktuatif. Terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2015 hingga tahun 2016. Hal tersebut tentunya jauh dari harapan pihak manajemen yang menginginkan terjadinya peningkatan jumlah pasien setiap periode waktu. Hal ini pun menjadi

tugas manajemen untuk menyusun strategi dan memperbaiki berbagai hal mulai dari kualitas pelayanan, tarif maupun fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit agar fluktuasi yang terjadi tidak terlalu drastis. Strategi yang digunakan adalah seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan menambah fasilitas yang layak sesuai, yang lebih bagus dan lengkap ,serta menambah fasilitas yang sekiranya dibutuhkan oleh konsumennya dengan tarif yang telah ditentukan pihak rumah sakit yang sesuai dengan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka sangatlah jelas bahwa kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas sangat berperan aktif terhadap kepuasan pasien ke depannya. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti variabel-variabel yang berkaitan erat dengan bagaimana hal tersebut.. Maka penulis tertarik mengambil judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka diambil identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Lamanya waktu menunggu proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien dari mulai pasien tersebut datang untuk melakukan pendaftaran hingga pengambilan obat.

2. Tarif berobat yang kadang dirasa pasien masih terlalu mahal atau rumitnya sistem pembayaran.
3. Masih adanya fasilitas yang kurang memadai dan kurang terawat dengan baik seperti toilet yang tidak keluar airnya dan tidak disediakan tempat sampah di dalam toiletnya, serta tidak adanya mesin fotocopy di dalam area rumah sakit maupun kafetaria yang kecil dan selalu tutup.
4. Kurangnya kepuasan pasien yang disebabkan salah satunya dari sikap dan sopan santun pegawai yang bekerja melayani pasien.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti paparkan tersebut maka permasalahan penelitian yang akan peneliti lakukan dibatasi pada:

1. Penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), tarif (X2) ,fasilitas (X3) dan kpuasan pasien sebagai variabel (Y).
3. Populasi dan sampel yang digunakan yaitu jumlah pasien rawat jalan di RSUD Embung Fatimah tahun 2017.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan batasan masalah yang telah peneliti uraikan tersebut maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah?
2. Apakah tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Embung Daerah Fatimah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah.
2. Untuk mengetahui tarif berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah.
3. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan manajemen pemasaran yang bergerak di bidang jasa khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau rujukan bagi penelitian-

penelitian serupa di masa yang akan datang dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan memberikan manfaat kepada berbagai pihak yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah, bagi masyarakat dan bagi peneliti sendiri. Hal tersebut sebagaimana dapat dilihat sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah

Memberikan masukan bagi manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam agar lebih memperhatikan mengenai pentingnya kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam demi kemajuan rumah sakit tersebut.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi mereka yang ingin mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi dan dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada masa yang akan datang.