

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Sumatera Utara menjadikan masyarakat di Sumatera Utara memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Oleh karenanya diharapkan setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Rumah sakit yaitu tempat untuk mendapatkan layanan jasa medis masyarakat juga memiliki fungsi ekonomi sebagai suatu media untuk mencari keuntungan (Hartono *et al.*, 2019).

Kebutuhan akan jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit semakin meningkat jumlahnya. Hal tersebut dikarenakan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah jumlah penduduk di Sumatera Utara yang setiap tahunnya selalu bertambah. (Kadek, 2017)

Selain itu, masyarakat dewasa ini mulai cenderung meninggalkan pelayanan kesehatan konvensional seperti puskesmas, dikarenakan rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien, disamping itu jumlah dokter spesialis yang masih terbatas membuat masyarakat lebih memilih untuk berobat ke rumah sakit jika dibandingkan dengan puskesmas. (Pasaribu, 2016)

Seperti halnya rumah sakit daerah yang ada di Sumatera Utara, rumah sakit umum daerah harus memperhatikan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain seperti halnya rumah sakit swasta. Seperti penelitian yang dilakukan (M, Irham, 2016) yang hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kelangsungan hidup rumah sakit yang sebagian besar menjual jasa. (M, Irham, 2016).

Sama seperti penelitian yang dilakukan Muhammad Hasan (2016) tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji parsial, layanan dokter/perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketersediaan fasilitas pengaruh terhadap kepuasan pasien. Layanan administrasi dan keuangan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Diantara keempat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat di RSUD Sukoharjo Surakarta adalah Variabel Layanan Administrasi dan Keuangan.

Kualitas layanan yang diberikan menjadi salah satu faktor bagi pasien untuk memilih tempat berobat, dalam industri kesehatan, kualitas layanan menjadi sangat penting dalam menarik minat pasien untuk memakai layanan kesehatan yang ditawarkan (Hastuti, 2017).

Tuntutan akan layanan yang berkualitas membuat rumah sakit harus berupaya secara kontinyu meningkatkan kinerja layanan yang diberikan, karena itu kualitas layanan menjadi hal yang menjadi prioritas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dalam memakai jasa yang ditawarkan. (Titin, 2019)

Untuk dapat memenangkan persaingan antara rumah sakit, maka dari itu rumah sakit dituntut harus memenuhi dan memuaskan kebutuhan para pasien yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan (Putri, 2015). Kunci utamanya adalah pasien harus dipuaskan, karena jika pasien tidak puas atas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit maka pasien akan meninggalkan rumah sakit dan menjadi pelanggan pihak pesaing dari rumah sakit yang lain, rumah sakit harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang semakin abik. (Eka, 2017)

Di bawah persaingan yang ketat dan menyediakan banyak pilihan bagi pasien, pemasaran korporat departemen rumah sakit adalah cara untuk memilih guna memenuhi tingkat pemanfaatan terbaik. (Rowny, 2017).

Bauran pemasaran merupakan suatu strategi mencampur kegiatan-kegiatan pemasaran yang meliputi tujuh faktor berikut ini: *product* (benda atau jasa), *promotion* (komunikasi pemasaran), *people* (faktor orang), *physical evidence* (fasilitas), *price* (harga), *place* (tempat), dan *process* (prosedur, mekanisme, dan alur) (Abedi & Abedini, 2016).

Diharapkan dari faktor - faktor tersebut dapat menjadi sebuah alat pendorong untuk kepuasan pelanggan yang pada saatnya akan menimbulkan atau naik pada tingkat loyalitas pelanggan. Pada dasarnya bauran pemasaran (*marketing mix*) dilakukan untuk menciptakan suatu permintaan melalui loyalitas pelanggan, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh barang atau jasa yang ditawarkan serta adanya peran penting yakni ada peran pelanggan didalamnya. (Arif, 2016).

Seperti penelitian yang dilakukan Ima (2019) tentang bauran pemasaran yang menunjukkan hasil bahwa bauran pemasaran memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pasien yang datang ke rumah sakit sejatinya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit maka dari itu untuk pihak rumah sakit sudah semestinya memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien agar kepuasan pasien terpenuhi yang nantinya juga memiliki manfaat tersendiri bagi rumah sakit jika pihak rumah sakit sudah bisa menjamin kepuasan terhadap pasien. (Zakaria, 2017).

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu:
 1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 3. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 5. Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan

- b. Untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan berdasarkan dimensi bauran pemasaran yaitu:
1. Untuk mengetahui pengaruh jenis pelayanan (*product*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi pelayanan (*place*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 3. Untuk mengetahui pengaruh promosi (*promotion*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 4. Untuk mengetahui pengaruh tenaga kesehatan (*people*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 5. Untuk mengetahui pengaruh penampilan fisik (*physical*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 6. Untuk mengetahui pengaruh proses/prosedur pelayanan (*process*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan
 7. Untuk mengetahui pengaruh kinerja rumah sakit (*performance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas I, II, II Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap pasien dan bauran pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi Rumah Sakit
Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit agar kepuasan pasien meningkat sehingga dapat menambah jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.
3. Bagi Pasien
Manfaat yang dapat dirasakan oleh pasien dengan adanya penelitian ini adalah kualitas yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik, karena pihak rumah sakit lebih mengetahui tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

