

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakaitan, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk melaksanakan fungsi sosial dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Rumah sakit saat ini bersifat padat modal, padat karya, dan padat teknologi dalam menghadapi persaingan global (Muninjaya, 2014).

Pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia dalam era globalisasi sekarang ini menjadi persaingan ketat antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Kepuasan pasien di rumah sakit dilihat dari pelayanan rumah sakit baik dari sikap perawat maupun fasilitas rumah sakit (Spiegel dan Backhaut dalam Suweko, H., 2019). Sikap dan tindakan konsumen untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk dirinya dipengaruhi oleh citra merek (Arlinandari Ashar, 2016). Menurut Kotler (2016), citra merek (*brand image*) adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap merek. Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan terdapat lima dimensi yang

dikembangkan oleh Zeithalin dan Parasuraman, melalui *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* (Susatyo Herlambang, 2016).

Persaingan yang semakin ketat, merek (*brand image*) bisa menjadi segala andalan untuk menarik perhatian dan mengingat penggunaan jasa. Pengguna jasa menjadikan merek sebagai salah satu pertimbangan penting ketika hendak membeli suatu produk atau jasa. Pertimbangan tersebut didasari oleh banyak aspek, baik aspek yang rasional maupun emosional. Secara rasional, konsumen percaya bahwa merek tertentu bisa memberikan jaminan kualitas. Secara emosional, merek tersebut dianggap mampu menjaga atau meningkatkan citra dan gengsi penggunanya (Maqrifah, 2018).

Keberhasilan rumah sakit membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu objek. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Begitu pula dengan citra merek rumah sakit yang memiliki peran penting terhadap pemanfaatan kembali layanan kesehatan oleh pasien (Siti Wahyuni, 2018).

Penelitian Yunida (2016) tentang pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa variabel citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,056 dengan probabilitas sebesar $p < 0,05$. Begitu juga penelitian Rakhmat (2013) tentang pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan menunjukkan bahwa hasil analisis menggunakan *Rank Spearman*, diperoleh nilai rumah sakit sebesar 0,794 yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan searah antara *brand image* dengan keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada Unit Rawat Jalan RS Al-Islam, dengan nilai koefisien

determinasi sebesar 63,04% yang artinya pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada Unit Rawat Jalan RS Al-Islam sebesar 63,04% dan sisanya 36,96% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan survei digital maturiti indeks Kemenkes RI tahun 2022 dari 973 RS yang mengikuti survei terdapat 406 rumah sakit swasta dan 150 rumah sakit swasta non-profit di Indonesia. Dengan demikian, data tersebut menunjukkan bahwa 73% rumah sakit yang di Indonesia adalah rumah sakit swasta. Oleh karena itu, dapat diperkirakan bahwa rumah sakit swasta, baik yang berorientasi pada profit maupun non-profit memainkan peran yang sangat signifikan dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat (RS Online, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, pada pasal 4 mengatur bahwa rumah sakit yang didirikan oleh swasta sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahasakitan. Badan hukum yang dimaksud berupa badan hukum yang bersifat nirlaba, dan badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Saat ini kota Ciamis memiliki 5 rumah sakit umum, 1 rumah sakit khusus, dan 62 klinik kesehatan yang menjadikan masyarakat memiliki beberapa pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Hal ini menyebabkan persaingan antar rumah sakit ataupun klinik sangat ketat dalam menarik minat konsumen untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut. Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh rumah sakit untuk menarik minat konsumen terhadap produknya adalah dengan melakukan kegiatan pemasaran. Untuk menjalankan kegiatan pemasaran dengan baik, dan sesuai dengan sasaran yang diharapkan, perusahaan harus menerapkan suatu strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan pemasaran perusahaannya atau yang lebih dikenal dengan strategi pemasaran.

Rumah Sakit Permata Bunda Ciamis merupakan salah satu rumah sakit di Ciamis yang telah berdiri dari tahun 1998 di bawah naungan PT. Permata Bunda Ciamis. Memiliki visi menjadi tempat rujukan kesehatan yang ramah, nyaman dan terpercaya. Dengan misi meningkatkan derajat kesehatan pasien secara cepat, membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Tasikmalaya pada khususnya, meningkatkan kesejahteraan pegawai secara bertahap. Dianalogikan sebagai sebuah *brand*, maka *brand* nama RSU Permata Bunda Ciamis telah dikenal luas oleh masyarakat. Letak strategis yang dekat dengan jalan raya dan bentuk bangunan yang modern membuat RSU Permata Bunda Ciamis ini lebih dikenal di masyarakat Ciamis dan sekitarnya.

Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit salah satunya ialah jumlah kunjungan pasien dan *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang sering disebut sebagai tingkat pemanfaatan tempat tidur merupakan indikator yang sering digunakan dan sekaligus dapat digunakan untuk evaluasi dan perencanaan sumber daya rumah sakit (Siti Wahyuni, 2018). Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSU Permata Bunda Ciamis, persentase penggunaan tempat tidur di RSU Permata Bunda pada tahun 2021-2023 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 18%. Begitupun ketersediaan tempat tidur meningkat dari semula 67 menjadi 83 tempat tidur. Hal itu menggambarkan, efisiensi pelayanan rawat inap mengalami peningkatan yang maknanya kebutuhan masyarakat akan pelayanan di RSU Permata Bunda Ciamis juga meningkat.

Pemilihan pasien umum sebagai subjek penelitian didasarkan pada kepercayaan pasien atau keluarga pasien terhadap RSU Permata Bunda Ciamis yang telah memberikan pelayanan prima baik, terutama untuk proses administrasi yang mereka lakukan terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan. Hal ini menandakan tingkat keterikatan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan dan kepercayaan yang mendalam terhadap penyedia layanan, yang dapat memberikan wawasan yang berharga tentang persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan

judul **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Permata Bunda Ciamis.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut **“Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap RSUD Permata Bunda Ciamis Tahun 2023.”**

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden pasien umum rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis;
- b. Untuk mengetahui aspek *reability* dari kepuasan pasien umum terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis;
- c. Untuk mengetahui aspek *assurance* dari kepuasan pasien umum terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis;
- d. Untuk mengetahui aspek *tangibles* dari kepuasan pasien umum terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis;
- e. Untuk mengetahui aspek *emphaty* dari kepuasan pasien umum terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis;
- f. Untuk mengetahui aspek *responsiveness* dari kepuasan pasien umum terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis dan juga praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan (Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi serta kajian ilmu bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan, serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Permata Bunda Ciamis

b. Bagi Peneliti

Sebagai penambah ilmu pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap, ataupun dalam ilmu manajemen mutu pelayanan rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Analisa Penelitian	Letak Perbedaan
Marisa Dwi Agustina (2020)	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun	Kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>	Kepuasan Pasien	Analisis Univariat	Tempat penelitian dan populasi penelitian
Nur Yanti (2014)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara	Kuantitatif dengan desain deskriptif	Pelayanan Keperawatan (Variabel X) , Fasilitas (Variabel Y)	Analisis Univariat	Tempat penelitian dan populasi penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Analisa Penelitian	Letak Perbedaan
Yulianthy (2018)	Gambaran Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Sukmawati	Kuantitatif analitik	Kepuasan Pasien (Variabel X) Pelayanan Rawat Inap (Variabel Y)	Analisis Univariat Analisis Bivariat	Uji analisis, variabel dependent