

# BAB I

## LATAR BELAKANG

### 1.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan komunikasi kini semakin pesat ditandai dengan era revolusi industri 4.0. Setiap perubahan dan perkembangan ini akan mempengaruhi berbagai bidang. Salah satunya di bidang kesehatan. seiring pertumbuhan jumlah penduduk serta beragamnya kondisi penyakit yang berada di masyarakat seperti penyakit tidak menular, infeksi, penyakit menular, penyakit musiman membuat kebutuhan akan layanan kesehatan semakin meningkat. Selain itu peralatan kesehatan, obat-obatan, asuransi kesehatan juga ikut meningkat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Berikut merupakan data perkembangan rumah sakit yang berada di Indonesia:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Rumah Sakit Menurut Wilayah dan Pertumbuhannya**

Wilayah	Jumlah RS Umum, unit					Rata-rata Pertumbuhan/ tahun
	2013	2014	2015	2016	2017	
Sumatera	387	413	435	508	511	7,35%
Pertumbuhannya		6,72%	5,33%	16,78%	0,99%	
Jawa	752	799	841	1057	1162	11,78%
Pertumbuhannya		6,25%	5,26%	25,68%	9,93%	
Kalimantan	106	110	113	133	142	7,74%
Pertumbuhannya		3,77%	2,73%	17,70%	6,77%	
Bali dan Nusa Tenggara	82	89	94	117	121	10,51%
Pertumbuhannya		8,54%	5,62%	24,47%	3,42%	

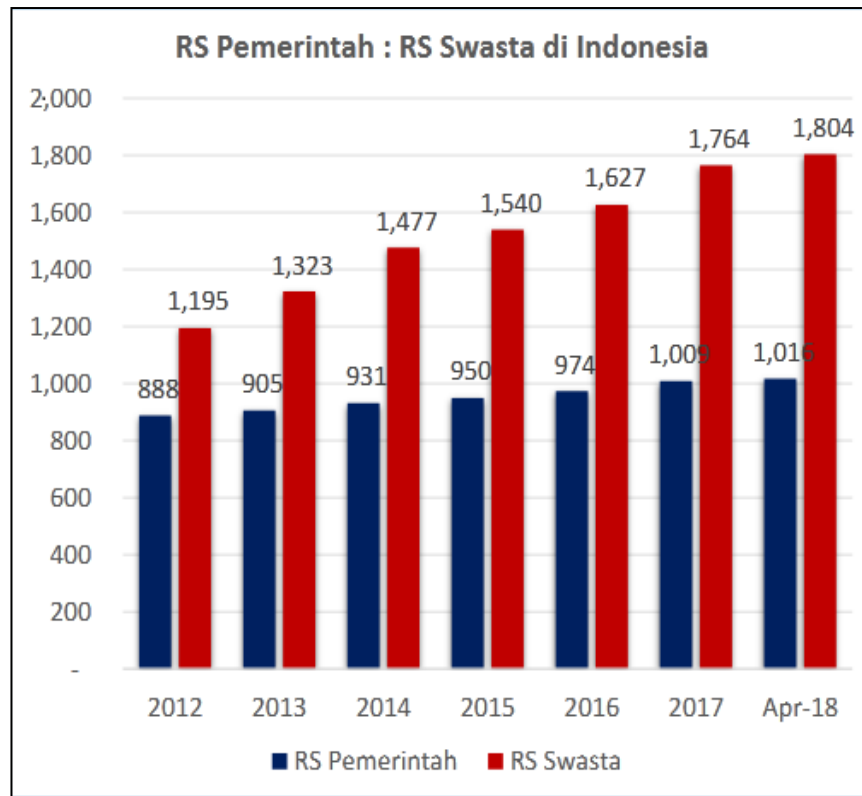
Wilayah	Jumlah RS Umum, unit					Rata-rata Pertumbuhan/ tahun
	2013	2014	2015	2016	2017	
Sulawesi	113	150	160	178	194	9,92%
Pertumbuhannya		12,78%	6,67%	11,25%	8,99%	
Maluku dan Papua	68	71	78	90	96	11,15%
Pertumbuhannya		12,70%	9,86%	15,38%	6,67%	
Indonesia (33 Provinsi)	1.523	1.632	1.721	2.083	2.226	10,13%
Pertumbuhannya		7,16%	5,45%	21,03%	6,87%	

Sumber : Kemenkes/Ditijen Upaya Bina Kesehatan

Berdasarkan tabel 1.1 perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia menurut Wilayah mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, dengan wilayah terbanyak di pulau Jawa dalam periode lima tahun terakhir sudah tercatat 1,162 unit rumah sakit yang dibangun dengan pertumbuhan rata-rata 11,78%. Dan yang paling rendah berada di wilayah Maluku dan Papua dimana periode lima tahun terakhir tercatat hanya 96 unit Rumah sakit dengan pertumbuhan rata-rata 11,15% Kemudian, di urutan ke dua setelah pulau Jawa, ada wilayah Sumatera dengan jumlah rumah sakit tahun 2017 tercatat 511 unit dengan pertumbuhan rata-rata 7,35%. Disusul dengan wilayah Sulawesi sebanyak 194 unit rumah sakit dengan pertumbuhan rata-rata 9,92%.

Fenomena rumah sakit yang semakin bertumbuh dan berkembang di Indonesia ini, menjadikan ide bisnis bagi perusahaan untuk menciptakan rumah sakit dengan kualitas terbaik di lapangan. Menjamurnya rumah sakit di Indonesia juga didominasi oleh rumah sakit swasta, berikut data pertumbuhan rumah sakit milik pemerintah dengan rumah sakit swasta yang ada di Indonesia:

**Gambar 1.1**  
**Pertumbuhan RS Pemerintah: RS Swasta di Indonesia**



Sumber : Data Kementerian Kesehatan 2018

Berdasarkan gambar 1.1 data pertumbuhan rumah sakit milik pemerintah dengan rumah sakit swasta tercatat dari tahun 2012 sampai April 2018 adalah 1,804 Rumah sakit yang telah berdiri dengan pertumbuhan rata-rata sebesar 7% sedangkan rumah sakit milik pemerintah tercatat hanya 1.016 dengan pertumbuhan rata-rata sebesar sebesar 3%. Dengan demikian, pertumbuhan rumah sakit paling banyak didominasi oleh rumah sakit swasta sehingga dapat menjadi peluang bisnis bagi para pelaku bisnis untuk menciptakan rumah sakit swasta yang berkualitas dan mampu bersaing dengan rumah sakit swasta lain maupun dengan rumah sakit milik pemerintah. Karena rumah sakit sangat lekat dengan kehidupan manusia sehingga dimanapun lokasinya, rumah sakit tidak pernah sepi untuk dikunjungi.

Kesehatan merupakan hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat di Indonesia. menurut *World Health Organization (WHO)* Sehat itu sendiri dapat diartikan suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Semakin pesatnya teknologi, pendidikan, ilmu pengetahuan serta kondisi sosial ekonomi membuat kesadaran masyarakat tentang kesehatan semakin meningkat. masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan kesehatan yang digunakan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Menurut Pasal 1 undang-undang Nomor 14 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan disini merupakan pelayanan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pada saat ini rumah sakit sudah bergeser ke arah *profit oriented*, menjadikan rumah sakit lebih mengacu pada industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Rumah sakit memasuki mekanisme dimana pelanggan sangat menentukan keberlangsungan hidup rumah sakit, maka pihak rumah sakit perlu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya lebih dari pesaing agar dapat bertahan dan berkembang.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam (Fandy Tjiptono, 2015) Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan kata lain, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang di persepsikan dan pelayanan yang diharapkan. Pada akhirnya *output* dari kualitas pelayanan tergantung dari perusahaan menyediakan jasanya. Persepsi kualitas yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan pelanggan. Bila harapan pelanggan tidak realistis, maka persepsi kualitas total akan rendah. Sekalipun kualitas yang dialami memang baik (diukur dengan berbagai ukuran obyektif) oleh sejumlah faktor yaitu citra, komunikasi, kebutuhan pelanggan. Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan lingkungan yang aman dan nyaman karena hal tersebut menjadi salah satu kebutuhan dasar ketika seorang pasien memutuskan memilih rumah sakit tersebut. dalam menerima dan melayani pasien dengan berbagai karakteristik dan kepribadian, rumah sakit harus memiliki kemampuan dalam mendengarkan keluhan pasien serta tanggap dalam memberikan respon agar pasien merasa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi.

Citra merupakan *asset* terpenting bagi sebuah perusahaan, termasuk rumah sakit. Citra yang baik bukan hanya untuk menarik konsumen atau pasien dalam memilih produk atau jasanya melainkan dapat memperbaiki sifat dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut karena citra berfungsi sebagai penghubung keharmonisan hubungan antara rumah sakit dan pasiennya. Hal ini didukung oleh penelitian Dewi Yulia Murdiyanti dan Aminah Rachmi (2018) citra yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif. Meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun citra positif terus menerus merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit, dengan

semakin tingginya kualitas pelayanan dan citra rumah sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien dimana pasien sudah memiliki kepercayaan penuh pada segi kualitas dan citra itu sendiri.

Menurut pasal 4 UU No 14 tahun 2009 Rumah Sakit memiliki fungsi dan tugas, tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna sementara fungsi rumah sakit adalah sebagai penyelenggara pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Hal tersebut berlaku untuk rumah sakit swasta maupun rumah sakit milik pemerintah. Menurut Wikipedia rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang dimiliki oleh perusahaan keuntungan atau perusahaan nirlaba dan swasta dibiayai melalui pembayaran untuk layanan medis oleh pasien itu sendiri maupun oleh asuransi. Rumah sakit yang didirikan oleh swasta harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumaha-sakitan.

Rumah sakit Haji Syaiful Anwar adalah rumah sakit umum swasta yang berada di daerah Pagaden-Subang yang beralamat lengkap di Jalan Raya Cipunagara Kamarung Kab Subang 41252. Berdiri sejak tahun 2016 dan sudah beroperasi sampai sekarang dengan di pimpin oleh Haji Syaiful Anwar, dengan manajemen berbasis manajemen tunggal atau kepemilikan tunggal yaitu Haji Syaiful Anwar sendiri. Letak rumah sakit Haji Syaiful Anwar juga strategis, aksesibilitas dimana jalur transportasi dan komunikasi dapat dijangkau oleh masyarakat setempat seperti dekat dengan jalan raya. Selain itu, dari segi fasilitas tersedia lahan parkir yang luas, bangunan kantin, mushola, juga hotel yang masih satu lingkup dengan lingkungan rumah sakit. Di tengah persaingan antar rumah sakit yang sangat ketat maka rumah sakit Haji Syaiful Anwar terdorong untuk

meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun citra positif agar tercapai kepuasan pasien yang akan berdampak pula pada keberlangsungan rumah sakit tersebut. Berikut ini merupakan data mengenai kompetitor yang ada disekitar Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang berdasarkan akreditasi rumah sakit :

**Tabel 1.2**  
**Kompetitor yang berada di sekitar Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar**  
**Pagaden-Subang berdasarkan Akreditasi**

No	Nama Rumah Sakit	Kelas	Pemilik	Akreditasi
1	RS Umum Kharisma	D	Swasta	Terdaftar
2	RS Umum Mutiara Hati	D	Swasta	Terdaftar
3	RS Umum Haji Syaiful Anwar	D	Swasta	Belum Terdaftar
4	RS Pamanukan Medikal Center	D	Swasta	Belum Terdaftar

Sumber : Akreditasi.kars.or.id

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan banyaknya kompetitor rumah sakit swasta. Ada dua rumah sakit swasta yang belum terakreditasi yaitu rumah sakit Pamanukan Medikal Center dan rumah Sakit Haji Syaiful Anwar. Saat ini, masyarakat semakin sadar untuk memilih layanan kesehatan yang baik. contohnya ketika masyarakat sudah mulai kritis mempertanyakan alat kedokteran yang digunakan untuk memeriksa mereka sudah steril atau tidak, Masyarakat sudah mampu untuk mempertanyakan alternatif perawatan yang akan mereka terima sesuai dengan kondisi keuangan.

Pada intinya masyarakat memilih yang terbaik untuk berobat di rumah sakit. Menurut Ensiklopedia Nasional akreditasi adalah suatu bentuk pengakuan yang diberikan pemerintah untuk suatu lembaga atau institusi. Dasar hukum pelaksanaan akreditasi di rumah sakit adalah UU No 36 tahun 2009 tentang kesehatan, UU no 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit dan Permenkes 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kesehatan. Rumah sakit yang sudah terakreditasi mendapat pengakuan dari pemerintah bahwa kegiatan, dan semua bagian yang berada di dalamnya sudah sesuai dengan standar. Sarana dan prasarana, prosedur, fasilitas sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Bagi pemilik rumah sakit, akreditasi bermanfaat sebagai alat untuk negosiasi dengan pihak ketiga misalnya asuransi atau perusahaan. Dalam hal ini, akreditasi bisa berfungsi sebagai alat promosi untuk meningkatkan jumlah pengunjung rumah sakit.

Berkembangnya teknologi internet pada saat ini, membuat masyarakat tidak kesulitan dalam mencari rumah sakit terbaik karena saat ini semua informasi tentang lokasi, fasilitas, rating penilaian dan lainnya tersedia di internet. Hampir semua pelaku bisnis melakukan promosinya di internet, karena lebih efisien baik dari segi harga maupun waktu sekaligus bisa di akses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan. Salah satu informasi di internet yang mudah didapat oleh masyarakat adalah rating penilaian serta fasilitas rumah sakit. Berikut dijelaskan penilaian dan fasilitas dari beberapa rumah sakit swasta yang berada di wilayah Pagaden – Subang, yaitu :



**Tabel 1.3**  
**Rating dan fasilitas Rumah Sakit Swasta Wilayah Pagaden – Subang**

No	Nama Rumah Sakit	Poliklinik	Rating
1	RS Umum Kharisma	Dokter Umum, Dokter Gigi, Spesialis THT, Kebidanan, fisik dan rehabilitasi, Psikiatri, Spesialis Penyakit Dalam, Mata, Anak, Saraf, Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah, Bedah.	<b>4,8</b>
2	RS Umum Mutiara Hati	Dokter umum, Rapid Test, Dokter Gigi, Spesialis Kebidanan, Spesialis Kedokteran Fisik, Spesialis Penyakit dalam, Spesialis Anak, Spesialis Saraf, Spesialis Bedah, Spesialis Radiologi, Spesialis Terapi Intensif, Rapid Basic, Covid-19.	<b>4,8</b>
3	RS Umum Haji Syaiful Anwar	Dokter Umum, Spesialis Kebidanan, Spesialis THT, Spesialis Penyakit dalam, Spesialis Anak, Spesialis bedah, Radiologi	<b>4,2</b>
4	RS Pamanukan Medical Center	Dokter Umum, Spesialis Kebidanan, Spesialis Anak, Spesialis Bedah, THT, Radiologi, Dokter Gigi, Dokter Mata.	<b>4,3</b>

Sumber : Halodoc.com

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa rating dari penilaian konsumen untuk rekomendasi rumah sakit. Rumah sakit Haji Syaiful Anwar memiliki rating 4.2 menandakan bahwa konsumen yang telah berkunjung belum puas akan layanan yang disediakan oleh rumah sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden. Selain itu, dilihat dari poliklinik atau fasilitas yang tersedia memang belum lengkap sehingga kebutuhan akan fasilitas layanan kesehatan belum terpenuhi.

Fasilitas yang berada di rumah sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden sudah berbasis komputerisasi. Fasilitas inidiharapkan dapat membantu mempercepat

pelayanan dimulai dari poliklinik rawat inap dan unit rawat jalan dimana layanan ini diupayakan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Tetapi meskipun sudah berbasis komputerisasi tidak menjadi jaminan rumah sakit ini menjadi pilihan untuk dikunjungi. Penelitian di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden dilihat dari data pengunjung rawat inap maupun rawat jalan tahun 2017-2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**

**Data kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan Tahun 2017 – 2019 di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang**

No	Tahun	Kunjungan			
		Rawat Inap	Prentase Perubahan	Rawat Jalan	Presentase Perubahan
1	2017	2.056	0%	6.081	0%
2	2018	2.190	7%	5.583	-8%
3	2019	2.182	-0,3%	5.289	-6%
<b>Jumlah</b>		<b>6.420</b>		<b>16.953</b>	

Sumber : Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar

Berdasarkan tabel 1.4 jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2018 jika di bandingkan dengan tahun 2017 didapatkan peningkatan jumlah pasien rawat inap dari 2.056 menjadi 2.190 artinya ada kenaikan 7% dari tahun sebelumnya sebanyak 134 pasien. Sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan di

bandingkan tahun sebelumnya yaitu 2.190 menjadi 2.182 artinya ada penurunan sebesar -0,3% atau turun sebanyak 8 pasien. Sedangkan, untuk pasien rawat jalan mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dari tahun 2017 sebanyak 6.081 sedangkan tahun 2018 menjadi 5.583 artinya turun sebanyak -8% atau 498 pasien, kemudian tahun 2019 turun menjadi 5.289 pasien rawat jalan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 5.583 artinya turun sebanyak -6% atau 294 pasien. Hal tersebut mengindikasikan penurunan kualitas pelayanan yang tidak diperhatikan secara penuh oleh pihak rumah sakit. Selain itu tidak adanya target pasien yang harus didapatkan oleh pihak rumah sakit, baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap. Target penting dibuat untuk mengukur sejauh mana kinerja dari pihak marketing rumah sakit untuk mendapatkan calon pasien baru maupun mempertahankan pasien lama agar selalu berobat ke rumah sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden - Subang.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain kepada pihak rumah sakit. Dan pihak rumah sakit harus merespon cepat keluhan-keluhan dari pasien karena akan berpengaruh pada penurunan kepuasan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk, fasilitas, juga layanan rumah sakit di mata pasien menjadi sebuah citra positif maupun negatif. berikut data jumlah keluhan pasien di rumah sakit Haji Syaiful Anwar bulan Mei – Juni

**Tabel 1.5**

**Jumlah Keluhan Pasien di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-  
Subang bulan Mei – Juni**

No	Jenis keluhan	Jumlah keluhan
1	Dokter datang terlambat	30
2	Tenaga medis kurang komunikatif dan informatif	42
3	Petugas kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien	48
4	Lambatnya pelayanan	50
5	Kebersihan kurang terjaga	20
6	Proses administrasi yang rumit	25
7	Kerusakan fasilitas rumah sakit	40

Sumber : Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar

Berdasarkan tabel 1.5 terlihat bahwa angka keluhan cukup variatif dan terdapat banyak pada lambatnya pelayanan rumah sakit. Kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah pengalaman, tingkat pendidikan dan kerjasama tim. Kecepatan suatu pelayanan kesehatan dalam rumah sakit akan menimbulkan suatu kesan atau nilai yang baik dari pasien. Nilai yang baik dibutuhkan rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan. Rumah sakit Haji Syaiful Anwar memiliki nilai dalam kecepatan pelayanan yang kurang optimal sehingga menimbulkan nilai yang kurang memuaskan, nilai tersebut akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif. selanjutnya angka kedua yang cukup banyak terdapat pada petugas kurang tanggap dalam menangani keluhan, hal tersebut jika dibiarkan secara terus menerus akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien.

Kemampuan rumah sakit untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama merupakan sebuah fungsi yang tidak berasal dari produk maupun fasilitas. Namun juga berkaitan dengan bagaimana rumah sakit mengelola dan melayani pasien dengan standar mutu pelayanan yang diberikan. Jika persepsi dan pengalaman konsumen terhadap rumah sakit tersebut baik maka citra pasien terhadap rumah sakit akan positif, kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2015). Apabila pasien sudah merasa puas mereka akan suka rela membagikan pengalaman dan merekomendasi kepada teman maupun saudara. Berkaitan dengan hal tersebut penulis melakukan pra survey kepada 20 responden mengenai sejumlah faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Kuisisioner Penelitian Pendahuluan Mengenai Variabel Kepuasan**  
**Pasien (Dependen)**

No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Minat Beli	Saya memiliki keinginan untuk berkunjung ke RS Syaiful Anwar	35%	50%	10%	5%	-
		Saya merasa yakin terhadap produk dan fasilitas yang berada di RS Syaiful Anwar	25%	45%	20%	10%	-

No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
2	Keputusan Pembelian	Kebutuhan saya terhadap fasilitas dan produk di RS Syaiful Anwar tinggi	35%	40%	10%	5%	10%
		Saya tertarik untuk berkunjung ke RS Syaiful Anwar	40%	35%	10%	10%	5%
		Saya sudah mengevaluasi produk dan fasilitas yang berada di RS Syaiful Anwar	30%	40%	15%	10%	5%
3	Kepuasan Konsumen	Saya sangat puas dengan pelayanan dan respon staff yang berada di RS Syaiful Anwar	10%	10%	20%	25%	35%
		Saya sangat puas dengan fasilitas yang berada di RS Syaiful Anwar	10%	5%	35%	30%	20%
		Saya sangat puas dengan produk yang berada di RS Syaiful Anwar	20%	10%	20%	30%	20%

Sumber : Hasil kuesioner penelitian pendahuluan

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa dari data tersebut terdapat permasalahan pada kepuasan konsumen. 20 responden dalam penelitian pendahuluan mengenai kepuasan konsumen dengan pernyataan “Saya sangat puas terhadap pelayanan dan staff yang berada di RS Syaiful Anwar” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat setuju, 2 orang atau 10% responden

menyatakan setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan kurang setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan tidak setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pada pernyataan “Saya sangat puas terhadap fasilitas yang berada di RS Syaiful Anwar” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat setuju, 1 orang atau 5% responden menyatakan setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan kurang setuju, 6 orang atau 30% responden menyatakan tidak setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan sangat tidak setuju. Kemudian pada pernyataan “Saya sangat puas dengan produk yang berada di RS Syaiful Anwar” sebanyak 4 orang atau 20% responden menyatakan sangat setuju, 2 orang atau 10% responden menyatakan setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan kurang setuju, 6 orang atau 30% responden menyatakan tidak setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan sangat tidak setuju. Menurut pernyataan yang disajikan peneliti di kuesioner survei pendahuluan, bahwa kepuasan konsumen di rumah sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden masih kurang maksimal.

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu jasa rumah sakit dalam memberikan layanan kepada pasiennya. Menurut Susatyo (2018:104) langkah pertama dalam memuaskan konsumen menentukan dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan konsumen. Konsumen tidak membeli produk atau jasa melainkan membeli manfaat. Saat konsumen merasa puas terhadap manfaat pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sesuai harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sutisna (2001) dalam Roy Parto (2017) mengemukakan bahwa Citra positif memberikan kemudahan

perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif dan sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan. Ketika perusahaan memiliki citra yang positif dan kualitas pelayanan yang baik maka akan menjadi modal perusahaan untuk bertahan ditengah persaingan rumah sakit swasta yang ada. Untuk mengetahui masalah-masalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penulis melakukan penelitian lebih lanjut yaitu sebagai berikut ini :

**Tabel 1.7**  
**Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Produk	Ketersediaan dan kelengkapan obat-obatan di RS Syaiful Anwar cukup baik	25%	45%	25%	5%	-
		Pelayanan di RS Syaiful Anwar dapat dimanfaatkan setiap hari	35%	45%	20%	-	-
		Menyediakan pelayanan penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, rehabilitasi	40%	35%	20%	5%	-
2	Harga	Harga di RS Syaiful Anwar sesuai dengan kemampuan dan terjangkau	35%	35%	20%	10%	-
		Cara pembayaran di RS Syaiful Anwar mudah	25%	45%	15%	10%	5%
3	Tempat	Lokasi RS Syaiful Anwar strategis dan mudah di jangkau	30%	55%	15%	-	-
		Tersedia fasilitas penunjang di RS Syaiful Anwar yang cukup baik seperti kantin, laundry, Mushola	50%	35%	15%	-	-



No	Kategori	Pernyataan	Jawaban				
			SS	S	KS	TS	STS
		RS Syaiful Anwar menyediakan lahan parkir yang luas dan aman	60%	40%	-	-	-
4	Promosi	Kemudahan memperoleh informasi mengenai fasilitas dan produk yang ada di RS Syaiful Anwar	25%	40%	15%	15%	5%
		Menyediakan brosur yang berisi informasi pelayanan RS Syaiful Anwar	25%	45%	15%	5%	10%
5	Proses	Antrian nomor pasien dilayani dengan tepat dan tidak perlu menunggu lama	5%	15%	35%	20%	25%
		Dokter melakukan pemeriksaan tepat waktu	-	10%	50%	30%	10%
		Perawat dalam melakukan tugas bekerja dengan sistematis dan efektif	10%	10%	35%	20%	25%
6	Orang	Petugas medis cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien	-	10%	15%	50%	25%
		Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit pasien dan bersedia meluangkan waktu	-	15%	35%	25%	25%
		Petugas medis yang kompeten sehingga citra rumah sakit terkenal sangat baik	10%	15%	25%	15%	35%
7	Bukti Fisik	Bangunan RS Syaiful Anwar terlihat indah dan bersih	20%	60%	20%	-	-
		Ruangan di RS Syaiful Anwar memiliki peralatan yang lengkap	25%	40%	25%	10%	-

Sumber: Hasil pra survei Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan kepada 20 pasien rumah Sakit Haji Syaiful Anwar peneliti menemukan permasalahan. Pada pernyataan “Antrian nomor pasien dilayani dengan tepat dan tidak menunggu lama” sebanyak 1 orang

atau 5% responden menyatakan sangat setuju, 3 orang atau 15% responden menyatakan setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan tidak setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan sangat tidak setuju, pernyataan “Dokter melakukan pemeriksaan tepat waktu” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan setuju, 10 orang atau 50% responden menyatakan kurang setuju, 6 orang atau 30% responden menyatakan tidak setuju, 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan “Perawat dalam melakukan tugas bekerja dengan sistematis dan efektif” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat setuju, 2 orang atau 10% responden menyatakan setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan kurang setuju, 4 orang atau 20% responden menyatakan tidak setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan sangat tidak setuju. Kemudian pada pernyataan “Petugas medis cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan setuju, 3 orang atau 15% responden menyatakan kurang setuju, 10 orang atau 50% responden menyatakan tidak setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan “Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit pasien dan bersedia meluangkan waktu” sebanyak 3 orang atau 15% responden menyatakan setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan kurang setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan tidak setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan “Petugas medis yang kompeten sehingga citra rumah sakit terkenal sangat baik” sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat setuju, 3

orang atau 15% responden menyatakan setuju, 5 orang atau 25% responden menyatakan kurang setuju, 3 orang atau 15% responden menyatakan tidak setuju, 7 orang atau 35% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan pada tabel 1.7 yang telah dilakukan oleh peneliti pada 20 responden meliputi variabel produk, harga, tempat, promosi dan bukti fisik sudah cukup baik. Namun pada variabel proses terlihat kurang baik, hal itu dikarenakan lambatnya kualitas pelayanan yang berada di rumah sakit Haji Syaiful Anwar. Perawat atau tenaga medis gagal mengkomunikasikan sebuah pesan kepada pasien. Saat terjadi komunikasi yang dibangun sewaktu tenaga medis menggali informasi dari pasien. Dalam praktik medis disebut dengan anamnesis. Seringnya tenaga medis tidak memperhatikan, kurang peka terhadap kondisi pasien, tidak empati dan kurang mengayomi pasien-pasiennya sehingga membentuk kualitas pelayanan yang tidak maksimal. Petugas belum maksimal dalam menangani pasien sehingga sistem yang dibentuk menjadi kurang ideal karena sering terjadinya tingkat *turn over* karyawan.

Tenaga medis atau karyawan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan memahami secara keseluruhan alur pelayanan yang berada di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana Purwitasari (2018) bahwa proses adalah salah satu elemen penting dari pemasaran. Hal ini karena proses dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Persepsi pasien dari layanan dipengaruhi oleh pengalamannya dari proses pelayanan. Proses pelayanan dapat dianggap sebagai kinerja ekspresif layanan. Keandalan dan kemampuan dalam memberikan layanan yang tepat untuk setiap pasien dapat memberikan kesan yang memuaskan. Hasil penelitian Dewi Yulia Murdiyanti dan

Asminah Rachmi (2018) “Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek” menunjukkan bahwa bahwa citra puskesmas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, selain itu citra puskesmas dan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Variabel kedua yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel orang atau *people*. Hal ini dikarenakan tenaga medis yang berada di rumah sakit kurang memiliki kemampuan standar pelayanan, kurang memahami sistem nilai yang mengandung cita-cita perusahaan biasanya tertuang dalam visi, misi dan tujuan rumah sakit. Pada akhirnya nilai-nilai tersebut terbentuk menjadi sebuah budaya kerja, apabila karyawan memahami secara menyeluruh dan mengaplikasikan budaya serta nilai tersebut secara sungguh-sungguh maka nilai yang terbentuk di rumah sakit tersebut akan positif, sebaliknya apabila tenaga medis dan karyawan rumah sakit tidak memahami dan mengaplikasikan budaya dan sistem nilai rumah sakit secara buruk, maka nilai yang terbentuk akan negatif.

*People* atau orang adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktifitas pelayanan rumah sakit. Orang merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam semua organisasi. Dalam perusahaan jasa unsur orang ini bukan hanya memainkan peranan penting dalam bidang produksi atau operasional, tetapi dalam melakukan hubungan kontak langsung dengan konsumen atau pasien. Perilaku orang-orang yang terlibat langsung ini sangat penting dalam mempengaruhi mutu jasa yang ditawarkan dan citra rumah sakit tersebut. Berdasarkan penelitian Rofifah (2017) kualitas pelayanan dan citra perusahaan

menjadi alasan konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menelaah lebih mendalam dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka dapat dibuat rangkuman identifikasi masalah dan rumusan masalah di Rumah Sakit Haji Syaiful Anwar sebagai berikut:

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Data kunjungan pasien cenderung menurun
2. Data keluhan pasien cenderung variatif
3. Belum adanya akreditasi rumah sakit Haji Syaiful Anwar
4. Citra rumah sakit Haji Syaiful Anwar dalam persepsi konsumen belum optimal
5. Pelayanan rumah sakit Haji Syaiful Anwar yang belum memuaskan
6. Petugas medis kurang empati
7. Proses pelayanan yang cenderung lambat

8. Tidak adanya target dalam menambah atau mempertahankan pasien lama dan pasien baru

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang dipaparkan diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana citra perusahaan yang terbentuk di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?
3. Bagaimana kepuasan pasien di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden - Subang?
4. Seberapa besar pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Citra perusahaan yang terbentuk di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?
2. Kualitas Pelayanan di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?
3. Kepuasan pasien di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?
4. Besarnya pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien di rumah Sakit Haji Syaiful Anwar Pagaden-Subang?

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Bagian ini akan menjelaskan mengenai kegunaan penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan secara akademis dan praktis

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan referensi, informasi dibidang ilmu manajemen pemasaran, menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pasien.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### 1. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pasien

#### 2. Bagi Perusahaan

Bagi rumah Sakit Haji Syaiful Anwar dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kebijakan perusahaan yang selama ini diterapkan

#### 3. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen pemasaran dan referensi bacaan bagi peneliti selanjutnya