

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang memegang urgensi yang sangat penting di dalam masyarakat. Hal ini berkaitan dengan fungsi serta peran rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan menyeluruh bagi masyarakat yang membutuhkan. Rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang memiliki peralatan medis dan tenaga medis terlatih dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks, mulai dari diagnosis, perawatan, sampai dengan pengobatan yang intensif. Siahaan et.al (2023:54) menyatakan bahwa rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan, memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan kesehatan lengkap kepada masyarakat. Rumah sakit dapat memberikan layanan kesehatan yang sama kepada semua pasien tanpa terkecuali. Hal ini penting untuk menjamin hak atas kesehatan bagi seluruh warga negara.

Rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan serta berfungsi sebagai salah satu metrik utama untuk menilai basis sumber daya manusia suatu negara. Rumah sakit yang berkualitas dapat menunjukkan tingkat kesehatan masyarakat dan kualitas hidup yang lebih baik. Susanti et.al (2022:1294), menyatakan bahwa rumah sakit yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit itu sendiri, selain itu rumah sakit yang berkualitas akan membantu

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit juga berperan sebagai pusat rujukan untuk pasien yang membutuhkan perawatan kesehatan yang lebih kompleks dan memerlukan penanganan oleh dokter. Rumah sakit perlu memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan rujukan yang cepat, akurat dan aman untuk pasien yang memerlukannya.

Indonesia yang menempati posisi ke-4 sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia tentu membutuhkan rumah sakit sebagai salah satu bentuk penyediaan layanan kesehatan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa rumah sakit memiliki peranan yang cukup sentral dalam memberikan layanan kesehatan untuk masyarakat. Yusuf et.al (2020:3), menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan harus sebanding dengan jumlah penduduk Indonesia yang sangat banyak. Namun, masih banyak permasalahan yang dihadapi oleh berbagai rumah sakit di Indonesia. Permasalahan-permasalahan tersebut akan disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Permasalahan-Permasalahan Rumah Sakit di Indonesia (2024)

No	Permasalahan Rumah Sakit di Indonesia	Sumber
1	Tingkat rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi di Indonesia masih lebih rendah dibanding negara lain	https://news.detik.com/berita/d-4997247/jokowi-rasio-tempat-tidur-rs-1-2-1-000-penduduk-masih-kalah-dari-negara-lain?single=1
2	Rumah sakit di Indonesia masih belum memiliki teknologi medis yang modern, lengkap, dan memadai	https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/06/09/transformasi-layanan-kesehatan-bisa-mencegah-warga-berobat-ke-luar-negeri
3	Pelayanan rumah sakit terhadap pasien masih kurang baik sehingga kerap terjadi keterlambatan penanganan	https://kumparan.com/violeta-ratna-hapsari/pelayanan-dan-fasilitas-kesehatan-di-indonesia-masih-kurang-merata-dan-memadai-225oxCO9Vui/1

Lanjutan Tabel 1.1

No	Permasalahan Rumah Sakit di Indonesia	Sumber
4	Masih kurang banyaknya tenaga kesehatan di rumah sakit Indonesia, khususnya dokter spesialis	https://www.beritasatu.com/nasional/1053843/masalah-ketercukupan-dokter-spesialis-di-indonesia-dan-distribusi-yang-tidak-merata/all
5	Pelayanan kesehatan rumah sakit masih kurang merata di seluruh daerah di Indonesia	https://www.antaranews.com/berita/3402393/kemenkes-telusuri-daerah-terpencil-tingkatkan-akses-layanan-kesehatan

Sumber: Data Diolah dari Berbagai Sumber

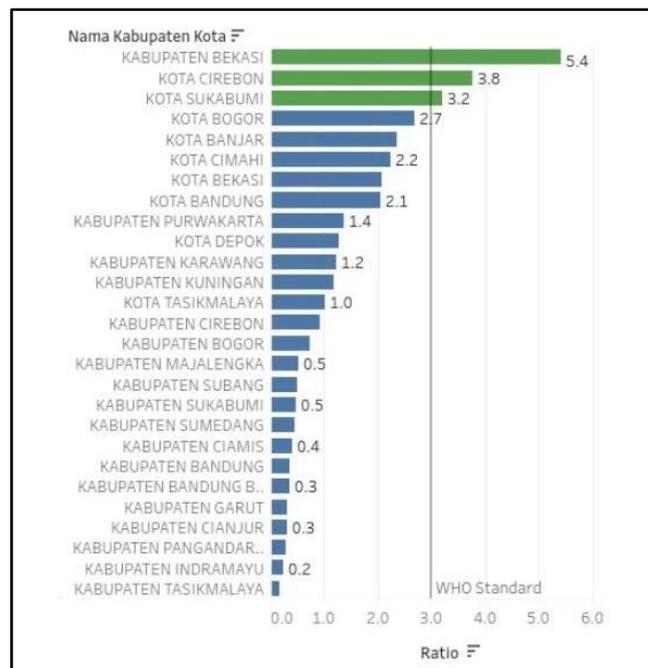
Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat banyak permasalahan mengenai rumah sakit di Indonesia, seperti kurang tersedianya fasilitas yang memadai dan masih kurang baiknya pelayanan yang diberikan. Padahal penyediaan fasilitas kesehatan yang lengkap dan pelayanan yang optimal oleh tenaga kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat Indonesia, terlebih bagi mereka yang sangat membutuhkan akses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Setiap individu memiliki hak pelayanan kesehatan, yang dijamin Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Tanggung jawab pemerintah meliputi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, merata, dan dapat diakses terjangkau seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang komprehensif dinilai dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh tim multi disiplin sesuai kebutuhan pasien. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan nilai kemanusiaan, profesionalitas, manfaat, keadilan, pemerataan, perlindungan pasien, serta mempunyai fungsi sosial (Nur'aeni et.al, 2020).

Provinsi Jawa Barat sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia tentu membutuhkan lebih banyak rumah sakit untuk melayani kebutuhan

fasilitas kesehatan masyarakatnya. Hal tersebut sesuai pernyataan dari Oktamianti & Pebrina (2019:66) yang menyatakan bahwa pemenuhan fasilitas rumah sakit harus disesuaikan dengan jumlah penduduk. Artinya semakin banyak penduduk dalam suatu wilayah, maka kebutuhan akan rumah sakit akan semakin besar.

Perbandingan kebutuhan rumah sakit dapat dinilai dari tingkat rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi, yang standar idealnya menurut WHO dikutip dari medium.com adalah 3:1000. Artinya suatu wilayah harus memiliki minimal 3 kamar tidur rumah sakit per 1000 orang populasi. Namun, rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi di berbagai kabupaten/kota di Jawa Barat masih jauh dari standar ideal tersebut. Data mengenai tingkat rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi dari berbagai kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023 akan peneliti sajikan sebagai berikut:



Sumber: medium.com

Gambar 1.1
Rasio Tempat Tidur Rumah Sakit per 1000 Populasi di Berbagai
Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat (2024)

Berdasarkan Gambar 1.1 yang terdapat pada halaman sebelumnya diketahui dari berbagai kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat hanya ada tiga kabupaten/kota yang sudah memenuhi standar ideal WHO mengenai rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi yang standar idealnya adalah 3:1000, tiga daerah tersebut adalah Kabupaten Bekasi, Kota Cirebon, dan Kota Sukabumi.

Kabupaten Karawang sebagai salah satu daerah industri di Jawa Barat dengan penduduk yang cukup besar hanya memiliki tingkat rasio 1,2:1000. Hal ini tentu masih jauh dari standar ideal yang tentu akan menyebabkan penanganan pasien menjadi tidak maksimal dan tidak memadai, terlebih hal ini akan dirasakan ketika terjadi suatu kondisi darurat, seperti bencana ataupun pandemi. Dikutip dari kompas.id, ketika rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi di bawah standar maka akan menyebabkan kurang baiknya penanganan pasien. Hal ini juga yang pernah menjadi masalah besar ketika terjadi Pandemi Covid-19.

Terdapat banyak rumah sakit di Kabupaten Karawang yang terbagi menjadi beberapa kelompok berdasarkan kelasnya. Berikut ini akan peneliti sajikan data rumah sakit kelas C di Kabupaten Karawang serta rating penilaian dari kepuasan pasien:

Tabel 1.2
Rumah Sakit Kelas C di Kabupaten Karawang serta Rating Penilaian
Kepuasan Pasien (2024)

No	Rumah Sakit	Alamat	Rating Kepuasan
1	Mandaya Hospital Karawang	Jalan Arteri Tol, Sukamakmur, Telukjambe Timur, Karawang	4,7
2	Rumah Sakit Lira Medika	Jalan Raya Syeh Quro, Palumbonsari, Kec. Karawang Timur	4,6

Lanjutan Tabel 1.2

No	Rumah Sakit	Alamat	Rating Kepuasan
3	Rumah Sakit Citra Sari Husada	Jalan Raya Telagasari – Kosambi, Cibalongsari, Kec. Klari,	4,6
4	Primaya Hospital Karawang	Jalan Arteri Galuh Mas, Telukjambe Timur, Karawang	4,6
5	Rumah Sakit Hermina Karawang	Jalan Tuparev, Karawang Wetan, Kec. Karawang Timur	4,4
6	Rumah Sakit Izza	Jalan Berlian Raya Ciselang, Cikampek Utara, Kec. Kota Baru	4,4
7	Rumah Sakit Dewi Sri	Jalan Arif Rahman Hakim, Nagasari, Kec. Karawang Barat	4,2

Sumber: Data Diolah dari Berbagai Sumber

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari beberapa rumah sakit kelas C di Kabupaten Karawang rating kepuasan tertinggi dimiliki oleh Mandaya Hospital Karawang dengan rating kepuasan pasien 4,7 sementara Rumah Sakit Dewi Sri menempati posisi terendah dengan rating kepuasan pasien dengan hanya 4,2 saja. Rating kepuasan yang rendah akan berdampak pada kunjungan pasien di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang yang menurun. Tentunya pasien tidak akan berkunjung kembali ketika mereka mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan. Berikutnya akan peneliti sajikan data kunjungan pasien di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang tahun 2022-2023:

Tabel 1.3
Data Kunjungan Pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang (2022-2023)

Bulan	Satuan	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	Pasien	1.390	690
Februari	Pasien	1.425	602
Maret	Pasien	1.406	685
April	Pasien	551	797
Mei	Pasien	665	870
Juni	Pasien	848	798

Lanjutan Tabel 1.3

Bulan	Satuan	Tahun 2022	Tahun 2023
Juli	Pasien	839	839
Agustus	Pasien	971	971
September	Pasien	922	900
Oktober	Pasien	854	952
November	Pasien	873	1.148
Desember	Pasien	836	1.221
Jumlah		11.580	10.473

Sumber: Rekam Medis Rumah Sakit Dewi Sri Karawang

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah pasien Rumah Sakit Dewi Sri selama tahun 2022-2023 mengalami penurunan sebesar 1.107 pasien. Selain itu, selama tahun 2023 juga jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Dewi Sri Karawang mengalami fluktuasi. Menurunnya jumlah pasien disebabkan oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kurang puasnya pasien terhadap fasilitas dan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan oleh banyaknya keluhan yang dirasakan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Menurut Hariyanto (2023:59), keluhan pasien akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien menurun dan membuat pasien enggan kembali ke rumah sakit. Pada uraian berikutnya akan disajikan data keluhan yang dirasakan oleh para pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang:

Tabel 1.4
Keluhan yang Dirasakan Pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang (2024)

No	Keluhan	Keterangan
1	Fasilitas	Lampu penerangan pada beberapa ruangan masih kurang memadai
		AC di ruang rawat inap dirasakan kurang dingin bahkan tidak dapat digunakan
		Sarana lift terkadang mengalami gangguan dan tidak bisa digunakan
		Bel panggilan perawat di ruang rawat inap terkadang tidak berfungsi dengan baik

Lanjutan Tabel 1.4

No	Keluhan	Keterangan
2	Pelayanan	Waktu penanganan pasien yang cukup lama setelah pengurusan administrasi
		Tenaga kesehatan terutama perawat dan petugas farmasi masih kurang ramah
		Perawatan pasien rawat inap yang kurang hati-hati seperti pemasangan infus dan obat
		Beberapa dokter kurang menjelaskan dengan detail mengenai diagnosa pasien
3	Parkir	Biaya parkir yang cukup memberatkan untuk keluarga pasien yang menunggu
		Lahan parkir yang ketika sedang ramai pengunjung dirasa kurang luas
4	Keamanan	Jarangnya <i>security control</i> di setiap lantai pada malam hari
5	Waktu Kunjungan	Lebih disesuaikan dengan aturan supaya tidak ada tamu yang melewati batas waktu kunjungan
6	Asuransi	Terkadang ruangan rawat inap tidak sesuai dengan kelas asuransi yang dimiliki pasien
7	Kebersihan	Pada beberapa fasilitas dan infrastruktur rumah sakit masih kurang bersih

Sumber: Manajemen Rumah Sakit Dewi Sri Karawang

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Keluhan yang paling banyak diutarakan adalah mengenai fasilitas dan pelayanan, namun selain itu ada juga keluhan terhadap permasalahan lain seperti parkir, keamanan, waktu kunjungan hingga kebersihan.

Banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pasien menjadi salah satu sinyal bahwa terdapat ketidakpuasan setelah berkunjung ke Rumah Sakit Dewi Sri Karawang yang juga berdampak pada menurunnya jumlah pasien pada tahun 2023. Sehingga untuk mengetahui lebih dalam permasalahan yang sedang dihadapi oleh Rumah

Sakit Dewi Sri Karawang, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner pada 30 responden yang merupakan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang mengenai kinerja pemasaran. Berikut akan disajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai kinerja pemasaran pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang:

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Mengenai Kinerja Pemasaran pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang (2024)

No	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Keputusan Pembelian							
1	Saya akan memilih Rumah Sakit Dewi Sri Karawang ketika saya sedang membutuhkan layanan kesehatan	5	11	9	3	2	3,47
2	Saya telah mencari informasi beberapa rumah sakit lain di Karawang dan saya memilih Rumah Sakit Dewi Sri	4	15	5	4	2	3,50
3	Saya merasa bahwa berkunjung ke Rumah Sakit Dewi Sri adalah keputusan yang tepat	5	7	13	3	2	3,33
Rata-Rata Skor Keputusan Pembelian						3,43	
Kriteria Skor Keputusan Pembelian						Baik	
Kepuasan							
1	Saya merasa puas dengan proses pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dewi Sri	2	1	15	8	4	2,63
2	Saya merasa puas dengan produk kesehatan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Dewi Sri	4	7	12	4	3	3,17
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri	0	8	12	9	1	2,90
Rata-Rata Skor Kepuasan						2,90	
Kriteria Skor Kepuasan						Kurang Baik (Kurang Puas)	
Loyalitas Pelanggan							
1	Saya sering merekomendasikan Rumah Sakit Dewi Sri kepada orang lain dalam memilih layanan kesehatan	5	12	9	4	0	3,60

Lanjutan Tabel 1.5

No	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
2	Saya memberikan komentar positif mengenai Rumah Sakit Dewi Sri kepada orang lain	4	12	8	5	1	3,43
3	Saya telah datang berkunjung ke Rumah Sakit Dewi Sri lebih dari 1 kali	2	10	13	4	1	3,27
Rata-Rata Skor Kepercayaan Konsumen						3,43	
Kriteria Skor Kepercayaan Konsumen						Baik	

Sumber: Hasil Penelitian Pendahuluan oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.5 diketahui bahwa penilaian pasien terhadap kepuasan di Rumah Sakit Dewi Sri masih kurang baik atau kurang puas. Pasien menganggap bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang berkualitas sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Selain itu pasien pun merasa bahwa fasilitas yang disediakan masih kurang memadai. Hal tersebut lah yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien masih kurang baik. Padahal kepuasan pasien menjadi salah satu penilaian indikator mutu di Rumah Sakit sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan.

Kepuasan merupakan suatu hal yang penting dalam persaingan antar perusahaan. Menurut Fatihudin & Firmansyah (2021:210), perusahaan yang bisa memberikan kepuasan pada konsumen akan menciptakan peningkatan keuntungan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Aini et.al (2021), yang menyatakan bahwa kepuasan dapat menciptakan hubungan yang baik antara penjual dan konsumen, ketika konsumen merasa puas maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan dapat meningkatkan loyalitas sehingga akan memberikan keuntungan yang banyak bagi perusahaan. Hal ini tentu sesuai dengan tujuan umum dalam bisnis perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.

Perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan harus bisa menyediakan apa yang menjadi keinginan konsumen dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen. Dalam menciptakan suatu produk barang/jasa agar tepat mencapai sasaran yang diinginkan, diperlukan yang dinamakan strategi pemasaran. Strategi pemasaran merupakan rencana untuk memperbesar pengaruh terhadap pasar, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang yang berdasarkan pada riset pasar, penilaian, perencanaan produk, promosi dan perencanaan penjualan serta distribusi. Salah satu strategi pemasaran yang dapat digunakan oleh perusahaan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*) (Fatihudin & Firmansyah, 2021:24).

Berdasarkan pernyataan di atas, bauran pemasaran dapat memengaruhi kepuasan ataupun ketidakpuasan konsumen setelah menggunakan produk. Sehingga untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor manakah di dalam bauran pemasaran yang memengaruhi ketidakpuasan pasien, maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan membagikan kuesioner kepada 30 pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang mengenai bauran pemasaran. Berikutnya akan disajikan data hasil kuesioner penelitian pendahuluan mengenai bauran pemasaran:

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Mengenai Bauran Pemasaran pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang (2024)

No	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Produk							
1	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang merupakan layanan kesehatan yang terbaik di antara rumah sakit lainnya	4	11	10	2	3	3,37
2	Kualitas produk kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Dewi Sri Karawang lebih baik dibandingkan rumah sakit lainnya	2	9	13	2	4	3,10

Lanjutan Tabel 1.6

No	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
3	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang menawarkan beragam produk layanan kesehatan yang beragam	7	14	7	2	0	3,87
Rata-Rata Skor Produk							3,45
Kriteria Skor Produk							Baik
Harga							
1	Tarif layanan kesehatan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang terjangkau	4	14	7	3	2	3,50
2	Tarif yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang lebih murah dibandingkan rumah sakit lainnya	7	13	6	4	0	3,77
Rata-Rata Skor Harga							3,64
Kriteria Skor Harga							Baik
Lokasi							
1	Lokasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang strategis dan mudah dijangkau	7	5	11	4	3	3,30
2	Lokasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang berada di jalan utama atau jalan raya	4	15	7	3	1	3,60
3	Lokasi Rumah Sakit Dewi Sri Karawang dilewati oleh transportasi publik	5	6	14	5	0	3,37
Rata-Rata Skor Lokasi							3,42
Kriteria Skor Lokasi							Baik
Promosi							
1	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang melakukan iklan (brosur, internet, poster) yang menarik	5	16	4	4	1	3,67
2	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang melakukan promosi penjualan (kupon, diskon, paket harga) yang menarik	7	5	5	8	5	3,03
3	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang diketahui pasien melalui informasi dari rekomendasi teman/keluarga	6	11	9	2	2	3,57
Rata-Rata Skor Promosi							3,42
Kriteria Skor Promosi							Baik
Orang							
1	Petugas di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang selalu berpenampilan rapi dan bersih	8	9	9	4	0	3,70
2	Petugas di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang bersikap ramah dan sopan kepada pasien	7	14	4	4	1	3,73

Lanjutan Tabel 1.6

No	Pertanyaan	Jawaban					Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
3	Petugas di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang sangat membantu ketika pasien sedang membutuhkan bantuan	6	11	8	5	0	3,60
Rata-Rata Skor Orang							3,68
Kriteria Skor Orang							Baik
Proses							
1	Rumah Sakit Dewi Sri Karawang sudah memberikan pelayanan yang berkualitas	2	8	9	7	4	2,90
2	Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Dewi Sri dilakukan dengan cepat dan tepat	1	7	11	8	3	2,83
3	Tersedia beragam proses pembayaran yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Dewi Sri	5	6	14	5	0	3,37
Rata-Rata Skor Proses							3,03
Kriteria Skor Proses							Kurang Baik
Bukti Fisik							
1	Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang selalu dalam kondisi yang baik dan bersih	1	5	9	12	3	2,63
2	Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri menunjang kebutuhan konsumen	4	5	11	7	3	3,00
3	Terdapat infrastruktur pendukung lain di dekat Rumah Sakit Dewi Sri Karawang seperti minimarket, masjid, dan kantin	7	5	11	4	3	3,30
Rata-Rata Skor Bukti Fisik							2,97
Kriteria Skor Bukti Fisik							Kurang Baik

Sumber: Hasil Penelitian Pendahuluan oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa terdapat dua bauran pemasaran yang mendapatkan kriteria yang kurang baik, yaitu proses dan bukti fisik. Permasalahan yang paling dipermasalahkan oleh pasien pada bauran proses adalah mengenai kualitas pelayanan sementara permasalahan yang paling dipermasalahkan oleh pasien pada bauran bukti fisik adalah mengenai fasilitas. Kualitas pelayanan dipermasalahkan pasien karena mereka merasa pelayanan yang diberikan masih kurang berkualitas, selain itu pelayanan yang diberikan pun masih

kurang cepat dan tepat sehingga pasien harus menunggu lama untuk dapat dilayani. Kemudian dalam hal fasilitas permasalahan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang adalah kurang baik dan bersihnya fasilitas, seperti lampu kamar yang kurang memadai, AC yang tidak dingin, dan lift yang seringkali rusak dan tidak berfungsi.

Kualitas pelayanan tentu menjadi hal utama dalam proses bisnis perusahaan jasa. Karena berbeda dengan perusahaan yang menciptakan barang, yang mana terdapat produk fisik yang dapat dinilai. Maka hal yang dapat dinilai pada perusahaan jasa adalah mengenai pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang menjadi penentu kepuasan konsumen terhadap Perusahaan, termasuk juga dalam hal yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit Dewi Sri Karawang. Indrasari (2021:62) menyatakan bahwa penilaian kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan dapat ditingkatkan, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih terbaik dan konsisten serta tetap memenuhi keinginan konsumen. Berdasarkan pernyataan ini dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara pemberian pelayanan yang berkualitas dengan kepuasan yang dirasakan konsumen dalam hal ini pasien. Pada kenyataannya pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Dewi Sri Karawang masih banyak dikeluhkan oleh pasien, seperti mengenai lamanya pelayanan yang diberikan dan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang, yang dibuktikan oleh penelitian dari Juanim et.al (2019) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Istra Health Care Cileunyi. Lalu, Suryana et.al (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM Maranatha. Kemudian, Oktavia et.al (2023) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. Selain itu, penelitian dari Winario et.al (2023) pun menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik HMC Kandis.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas yang disediakan. Setiap perusahaan terutama perusahaan jasa harus menyediakan fasilitas yang baik demi menunjang kebutuhan konsumen yang akan berdampak pada kepuasan mereka terhadap perusahaan. Daga (2022:59) menyatakan bahwa peningkatan performa kepuasan konsumen dapat dilakukan salah satunya dengan menyediakan fasilitas untuk konsumen. Namun, fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang dianggap pasien masih belum memadai. seperti lampu yang kurang terang, AC yang tidak dingin, hingga lift yang seringkali rusak sehingga tidak bisa digunakan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas dapat memengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang, yang dibuktikan oleh penelitian dari Amary & Suprayitno (2021) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Kemudian, Wulandari (2024)

juga menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Esensia Semarang. Selain itu, penelitian dari Ramdhani & Fadili (2024) pun menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Marhamah.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka judul yang akan diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT DEWI SRI KARAWANG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Faktor-faktor yang diduga menjadi permasalahan dalam penelitian ini yang dapat memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang akan dijelaskan pada sub bab ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan dan dijabarkan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini diidentifikasi pada uraian berikutnya:

1. Terdapat banyak permasalahan yang dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia.
2. Rasio tempat tidur rumah sakit per 1000 populasi di Kabupaten Karawang masih belum sesuai standar WHO.
3. Rumah Sakit Dewi Sri menempati posisi terendah pada rating kepuasan pasien dibandingkan rumah sakit kelas C lainnya di Karawang.

4. Kunjungan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang pada tahun 2023 menurun dibandingkan tahun sebelumnya.
5. Terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang terutama mengenai pelayanan dan fasilitas.
6. Berdasarkan penelitian pendahuluan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang masih rendah.
7. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang dianggap masih kurang cepat dan tepat.
8. Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang dianggap masih kurang memadai.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
2. Bagaimana tanggapan pasien mengenai fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
3. Bagaimana tanggapan pasien mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji:

1. Tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
2. Tanggapan pasien mengenai fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
3. Tanggapan pasien mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Dewi Sri Karawang baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pemasaran, selain itu peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti secara pribadi serta umumnya untuk berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, seperti:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan bidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan.

2. Menambah ilmu-ilmu baru yang belum pernah diperoleh dalam perkuliahan dan dapat mempraktikannya dalam kehidupan di lapangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, seperti:

1. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti dapat mengetahui mengenai pelayanan yang harus diberikan dan fasilitas yang harus disediakan.
 - b. Peneliti dapat mengetahui mengenai permasalahan kelitas pelayanan dan fasilitas di Rumah Sakit Dewi Sri Karawang.
 - c. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas dapat memengaruhi kepuasan.
2. Bagi Rumah Sakit
 - a. Rumah sakit dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.
 - b. Rumah sakit dapat mengetahui strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan pasien.
 - c. Tenaga Kesehatan dapat mengetahui pelayanan apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.
 - d. Pasien dapat mengetahui standar pelayanan Kesehatan dan standar fasilitas yang seharusnya disediakan rumah sakit.

3. Bagi Pemerintah/Regulator

- a. Pemerintah dapat mengetahui bagaimana rumah sakit memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pasien.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam memberikan kebijakan mengenai pelayanan Kesehatan rumah sakit.

4. Bagi Pihak Lain

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama.