

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pasiennya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pasien dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pasien agar menggunakan jasanya. Murni Teguh Memorial Hospital pertama kali diusulkan oleh dr. Mutiara, MHA, MKT dan team. Rumah sakit ini beralamat di Jl. Jawa No.2, Gg. Buntu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20231.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Menurut World Health Organization [1] indikator kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas dimensi *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman). Indikator kualitas pelayanan kesehatan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien

Kualitas pelayanan pada Murni Teguh Memorial Hospital Medan ini tergolong baik karena telah mengikuti standart pelayanan rumah sakit, para perawat juga mengikuti peraturan perawatan serta melayani pasien dengan baik. Namun Pelayanan yang di berikan tentu tidak dapat memuaskan pasien secara menyeluruh karena tingkat kepuasan dari masing-masing pasien berbeda. Ada pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini sudah memuaskan, namun ada juga yang merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [2]. Penelitian lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [3].

Table 1.1 Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Murni Teguh

<u>Instalasi Rawat Jalan</u> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik Spesialis - Klinik Kesehatan Keluarga - Klinik Umum - Klinik Gigi - Klinik Penyakit Tropis - Travel Medicine Clinic - Pain Clinic 	<u>Laboratorium</u> <ul style="list-style-type: none"> - Bank Darah - Biomolekuler - Mikrobiologi - Parasitologi - Patologi Anatomi - Patologi Klinik 	<u>Radiotherapy</u> <ul style="list-style-type: none"> - CT-Simulator dan Immobilisasi - Virtual Simulator - Treatment Planning System - Terapi dengan LINAC - Brachytherapy
<u>Radiology</u> <ul style="list-style-type: none"> - General X-Ray - Ultrasonography (USG) - Mammography - 128 slice CT Scan - MRI 1,5 Tesla - Intervention Radiology 	<u>Pusat Jantung & Vaskular</u> <ul style="list-style-type: none"> - ECG - Treadmill Test - Echocardiology - Holter Monitoring - Cardiac Catheterization Laboratory 	<u>Endoscopy</u> <ul style="list-style-type: none"> - Esophagoscopy - Gastroscopy - Colonoscopy - Bronchoscopy - ERCP
<u>Rehabilitasi Medik</u> <ul style="list-style-type: none"> - Physiotherapy - Speech Therapy - Occupation Therapy - Orthotic Prosthetic 	<u>Layanan Umum</u> <ul style="list-style-type: none"> - Instalasi Gawat Darurat (24 Jam) - Instalasi Rawat Inap (367 Tempat Tidur) 	<u>Intensive care</u> <ul style="list-style-type: none"> - ICU/ ICCU/ PICU/ NICU

(Tabel 1.1 Sambungan)

<u>Fasilitas Umum</u>	<u>Lainnya</u>	
<ul style="list-style-type: none">- Auditorium- Cafeteria- Commercial Area- Fitness Gym- Homestay	<ul style="list-style-type: none">- Operating Theatres- ESWL- Laparoscopic Surgery- Oncology - Hematology Day Care Centre- Instalasi Farmasi- Medical Check Up- Lifestyle Clinic- Murni Teguh Smart IVF- Home Care- Palliative Care- EEG- EMG- Ambulance Service	

Sumber: Murni Teguh Memorial Hospital (2021)

Murni Teguh Memorial Hospital menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memuaskan pasien dan tergolong lengkap juga menyediakan fasilitas yang canggih dengan alat-alat yang modern untuk memaksimalkan proses pelayanan. Fasilitas pelayanannya seperti Instalasi Rawat Jalan, Laboratorium, Radiotherapy, Radiology, Pusat Jantung & Vaskular, Endoscopy, Rehabilitasi Medik, Layanan Umum, Intensive care, Fasilitas Umum dan lainnya. Dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia tersebut, pasien dapat lebih mudah memilih rumah sakit ini sebagai tempat perobatan karena fasilitas yang cukup lengkap untuk rumah sakit di daerah medan kota. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [2]. Penelitian lain menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [4].

Murni Teguh Memorial Hospital memiliki tarif yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien dan tergolong standart. Rumah sakit ini juga melayani pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, sehingga dapat membantu meringankan harga bagi pasien. Harga pengobatan di rumah sakit ini mendapat berbagai macam pendapat dari pasien dimana ada pasien yang menilai bahwa harga yang dikenakan relatif wajar dan standart. Namun untuk kalangan tertentu menganggap bahwa tarif yang di

berikan relatif mahal dari rumah sakit lain. Harga sering kali menjadi salah satu hambatan bagi masyarakat untuk melakukan pengobatan karena tarif harga rumah sakit yang lumayan tinggi, namun dengan adanya program BPJS Kesehatan dari pemerintah, hal tersebut dapat membantu masyarakat untuk melakukan pengobatan di rumah sakit yang melayani pasien pengguna BPJS Kesehatan salah satunya di Murni Teguh *Memorial Hospital*. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [4]. Penelitian lain menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien [3].

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Murni Teguh Memorial Hospital Medan”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan?

1.3 Ruang Lingkup

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas, maka penulis menetapkan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Variabel bebas : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga
2. Variabel terikat : Kepuasan Pasien
3. Objek : Murni Teguh Memorial Hospital Medan
4. Tahun : 2021

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terutama mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

Bagi Rumah Sakit: penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi layanan kesehatan untuk meningkatkan minat masyarakat.

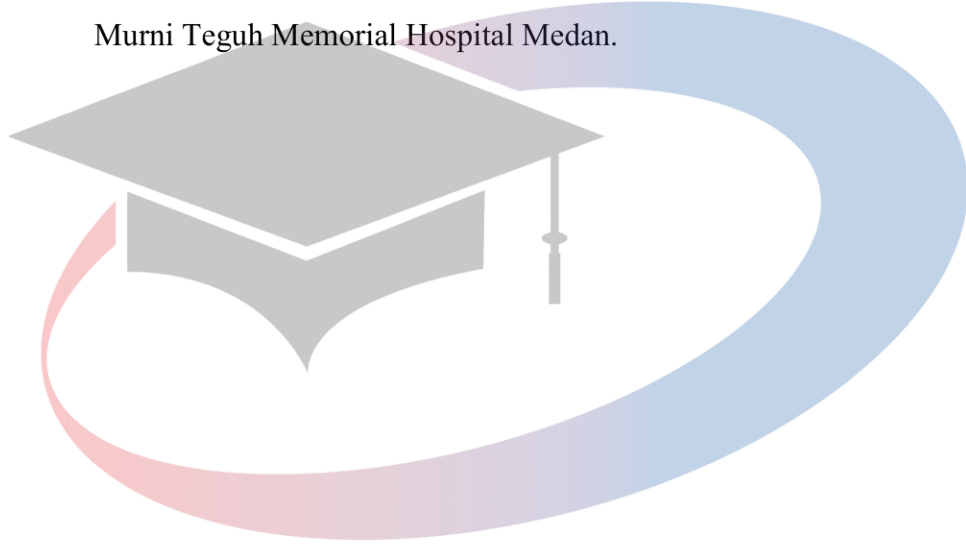
1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Irfa Indrayani pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Rahmah” [2]. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan penelitian ini menambahkan variabel Harga, karena Harga adalah pengeluaran atau pengorbanan yang tak terhindarkan untuk mendapatkan barang atau jasa dengan tujuan memperoleh maslahat [5]. Dalam menerima

pelayanan, pasien harus mengeluarkan sejumlah uang sesuai dengan tarif yang telah disepakati sebelumnya untuk mendapatkan suatu pelayanan/jasa tertentu. Harga pengobatan dipengaruhi oleh jenis pengobatan itu sendiri. Semakin banyak pengobatan yang diterima maka semakin mahal juga harganya.

2. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Rahmah, sedangkan pada penelitian ini menggunakan Murni Teguh Memorial Hospital Medan.



UNIVERSITAS MIKROSKIL