

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak asasi manusia serta salah satu unsur kesejahteraan yang wajib diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, berdasarkan Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang dipergunakan untuk menyelenggarakan upaya layanan pada kesehatan.

Di era globalisasi saat ini, persaingan di berbagai sektor semakin ketat termasuk pada sektor kesehatan. Kesehatan merupakan suatu keperluan yang dibutuhkan oleh semua masyarakat. Untuk itu, pemerintah melaksanakan berbagai program kegiatan kesehatan agar masyarakat Indonesia memperoleh fasilitas kesehatan yang layak dan baik untuk tubuhnya. Masyarakat sangat khawatir untuk berkunjung ke rumah sakit untuk berobat ataupun untuk melakukan perawatan intensif di rumah sakit. Oleh karena itu fasilitas kesehatan terus menerus berusaha untuk membenah dan menyesuaikan diri, dengan cara memberikan edukasi melalui promosi. Promosi yang dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan atau rumah sakit sangat bervariasi, mulai dari promosi melalui sosial media, elektronik ataupun *direct marketing*. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan kembali, rasa percaya diri pada masyarakat untuk menggunakan jasa layanan kesehatan terutama pada rumah sakit. Selain itu unit marketing sekarang juga dituntut untuk menggunakan jasa layanan kesehatan, dan marketing saat ini dituntut untuk terus melakukan berbagai

inovasi terbaru untuk menarik perhatian dan minat masyarakat untuk berkunjung dan berobat sehingga membantu masyarakat agar tidak khawatir untuk datang kembali ke rumah sakit.

Pemasaran sangat dibutuhkan oleh banyak Rumah Sakit di Indonesia pada saat ini, karena dengan adanya unit pemasaran di Rumah Sakit harus terus bisa menawarkan, menghadirkan pelayanan dan fasilitas serta menginformasikan kepada masyarakat tentang fasilitas yang dimilikinya agar masyarakat tidak perlu khawatir lagi jika hendak akan melakukan pengobatan di Rumah Sakit. Publikasi fasilitas pada dasarnya adalah suatu proses dimana individu atau kelompok dalam suatu masyarakat tertentu terus menerus berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan mereka dan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan selama ini seperti penawaran, menciptakan, dan mempertukarkan barang atau jasa secara bebas tanpa ada paksaan dari pihak lain.

Selain publikasi fasilitas, kualitas tindakan juga sangatlah penting bagi Rumah Sakit, karena untuk menawarkan jasa. Kualitas tindakan dianggap baik bila respon dari pelanggan tersebut terhadap tindakan yang diberikan mampu menciptakan kenyamanan maupun kepuasan untuk pasien itu sendiri. Kualitas tindakan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh karyawan rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pasien dalam menggunakan barang atau jasa. Semua Rumah Sakit harus meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing memenuhi kebutuhan para pasien tersebut. Tuntutan dari pelanggan atas kualitas yang lebih layak dan baik di karenakan semakin ketatnya persaingan

bagi setiap Rumah Sakit. Salah satu hal yang perlu dikelola dengan baik adalah kualitas sumber daya manusia dalam memberikan kualitas tindakan kepada konsumen dengan baik dalam menggunakan barang atau jasa.

Dengan adanya kualitas tindakan yang baik di dalam suatu Rumah Sakit akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya. Setelah pasien merasa puas dengan jasa atau kualitas tindakan yang baik diterimanya pasien akan membandingkan kualitas tindakan yang telah diberikan selama ini. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan kembali serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berobat di Rumah Sakit tersebut. Kepuasan pasien merupakan kebutuhan dasar bagi penyedia jasa kesehatan, dengan pasien yang merasa puas dengan layanan atau tindakan yang diberikan maka di masa yang akan datang mereka akan datang kembali untuk melakukan pengobatan kesehatan untuk tubuhnya.

Keberhasilan suatu usaha sangat bergantung pada kepuasan pasien sangat penting karena dapat membawa manfaat seperti membawa hubungan jangka panjang antara rumah sakit dengan pasien sehingga akan kembali untuk menggunakan produk atau jasa. Selain itu, kepuasan pasien juga dapat membangun reputasi Rumah Sakit melalui rekomendasi yang berasal dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi Rumah Sakit. Hal ini perlu dilakukan Rumah Sakit dalam meningkatkan pasien adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Sebagai rumah sakit yang tergolong sudah lama di kalirejo. Rumah Sakit Kartini merupakan Rumah Sakit Umum (RSU) milik masyarakat dan merupakan salah satu Rumah Sakit tipe D yang terletak di Kecamatan Kalirejo, Lampung Tengah yang berdiri tahun 2014. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan dan menunjang melalui pelayanan tenaga kesehatan dan ahli kesehatan yang didukung oleh institusi medis lainnya. Berdasarkan survei lapangan terhadap pasien di Rumah Sakit Kartini diperoleh informasi bahwa selain memiliki kelebihan, Rumah Sakit Kartini juga memiliki beberapa kekurangan. Rumah Sakit Kartini selalu berupaya memberikan layanan yang berkualitas dengan tarif yang cukup terjangkau yang diharapkan para pasien di rumah sakit ini mendapatkan kepuasan. Untuk lebih memperkenalkan layanan yang ada di rumah sakit maka pihak manajemen rumah sakit juga melakukan kegiatan publikasi fasilitas baik di dalam maupun diluar rumah sakit kartini, seperti pembuatan brosur pelayanan, papan informasi, dan pengobatan gratis serta kegiatan sosial lainnya. Dengan promosi yang diberikan diharapkan masyarakat nantinya akan mengetahui keberadaan rumah sakit kartini, mengenal, tertarik dan akhirnya berminat menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan sehingga jumlah kunjungan pasien akan semakin meningkat setiap harinya dan berdampak pada pendapatan rumah sakit tersebut.

Salah satu rumah sakit umum yang bergerak pada bidang tersebut adalah Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Tepatnya yang beralamat di Jl. Kartini No. 104 Kalirejo Kab. Lampung Tengah Provinsi. Lampung.

Sebagai gambaran tabel berikut menunjukkan jumlah kedatangan pasien perbulan pada tahun 2022 di RS tersebut.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien RS Kartini perbulan Pada Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	2.409
2	Februari	1.922
3	Maret	2.086
4	April	2.125
5	Mei	227
6	Juni	2.563
7	Juli	2.709
8	Agustus	3.095
9	September	2.894
10	Oktober	352
11	November	3.415
12	Desember	3.428
	Total	32.426

Sumber : Data diolah dari RS Kartini Kalirejo

Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa untuk dapat bertahan Rumah Sakit Kartini menggunakan strategi fasilitas publikasi dan kualitas tindakan untuk bertahan dengan persaingan yang semakin ketat didunia kesehatan untuk menarik kepuasan pasien. Terutama harapan dan keinginan para pasien yang semakin banyak sehingga tidak heran lagi rumah sakit semakin banyak dan

terus – menerus memenuhi kebutuhan dan keinginan serta meningkatkan publikasi fasilitas dan kualitas tindakan agar menghadirkan rasa kepuasan pada para pasien.

Untuk mengkaji keeratan hubungan antara publikasi fasilitas dan kualitas tindakan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Kartini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PUBLIKASI FASILITAS DAN KUALITAS TINDAKAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT KARTINI KALIREJO, LAMPUNG TENGAH”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Publikasi Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah ?
2. Apakah Kualitas Tindakan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah ?
3. Apakah Publikasi Fasilitas dan Kualitas Tindakan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah ?

C. Batasan Masalah

Permasalahan pada penelitian ini agar lebih terarah dan mudah untuk dipahami maka penulis membatasi pada masalah apakah pengaruh publikasi

fasilitas dan kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan permasalahan diatas ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh publikasi fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas tindakan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.
3. Untuk menganalisis pengaruh publikasi fasilitas dan kualitas tindakan secara bersama terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

E. Manfaat Penelitian

Setelah tujuan penelitian tercapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan keilmuan sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah. Karena dari hasil penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana publikasi fasilitas dan kualitas tindakan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Kartini Kalirejo, Lampung Tengah.

2. Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu cara mempraktekkan ilmu Manajemen Pemasaran yang sudah didapatkan seluruh kuliah,

khususnya mengenai tentang publikasi fasilitas, kualitas tindakan dan kepuasan pasien.

3. Bagi Keilmuan

Dapat menambah informasi bagi penelitian selanjutnya yang berkepentingan dalam mengetahui besarnya pengaruh publikasi fasilitas dan kualitas tindakan untuk kajian dalam penelitian selanjutnya.