

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat umum sering dihadapkan pada masalah apakah pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjaga citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Citra rumah sakit berfungsi sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit karena dapat mempengaruhi citra (*Brand Image*) rumah sakit itu sendiri. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap rumah sakit. Saat ini persaingan dalam pelayanan kesehatan sangatlah ketat, persaingan sangat mengandalkan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit untuk memberikan kepuasan kepada pasiennya. Dalam menilai tingkat keberhasilan atau memberikan gambaran mengenai keadaan pelayanan di rumah sakit, biasanya dilihat dari berbagai aspek, diantaranya dapat dilihat dari citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan pasiennya.

Menurut Suwatno, (2019:45) citra perusahaan adalah “Kesan publik terhadap perusahaan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalaman mereka. kesan tersebut dapat berubah-ubah karena pengetahuan dan pengalaman setiap orang personal”. Sedangkan citra perusahaan menurut Meithiana, (2019:94) Citra perusahaan berhubungan dengan fisik dan atribut yang berhubungan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk atau jasa, untuk kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik dengan pengaruh perusahaan. Menurut Nursaidah (2017:4) Citra perusahaan yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra perusahaan yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen untuk menggunakan layanan jasanya,

mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit.

Penting bagi rumah sakit untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat bertahan diantara banyaknya pesaing serta menjaga kepuasan pasien yang menggunakan layanan jasanya, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui manajemen rumah sakit yang baik, dimana rumah sakit menangani semua secara efisien dan efektif mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, Sumber Daya Manusia yang baik dan saran prasarana. Kualitas pelayanan adalah bagian dari strategi manajemen pemasaran, kualitas pelayanan telah menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi. Perkembangan kualitas sangat ditentukan oleh kondisi persaingan antar perusahaan, perkembangan teknologi dan fase ekonomi dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan dapat menghasilkan kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, dan jika kinerja melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dan senang. lembaga pelayanan kesehatan diharapkan dapat semakin terfokus pada kepentingan pasien. Dengan kata lain, rumah sakit harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien serta masyarakat secara simultan. Pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu dan bebas dari kesalahan.

Rumah Sakit Melania merupakan salah satu rumah sakit umum tipe C yang beralamat di Jl. Pahlawan No.91 Kelurahan Bondongan Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor, yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Bogor dengan kapasitas tempat tidur berjumlah 105 tempat tidur, memiliki fasilitas IGD 24 Jam, Ruang ICU, HCU, NICU, PICU, berbagai macam poliklinik dengan dokter spesialis,

Apotek, Radiologi, Laboratorium klinik, Fisioterapi, serta fasilitas penunjang medis yang canggih mulai dari EKG, CTG, USG Transvaginal, ESWL, Hemodialisa dan Laparaskopi.

Rumah Sakit Melania telah mendapatkan status Akreditasi tingkat Paripurna KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit), dengan status akreditasi ini seharusnya pasien dapat merasa terjamin dengan pelayanan yang akan diberikan karena telah sesuai standar dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dengan penerapan versi terbaru, dimana akreditasi ini berfokus pada pasien dan keluarga pasien, rumah sakit melania berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik yakni pelayanan penuh kasih baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Dengan status akreditasi ini tentunya dapat meningkatkan citra positif rumah sakit Melania, namun hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana mempertahankan dan meningkatkan citra yang sudah positif. Membangun citra yang baik tidaklah mudah, usaha yang harus dilakukan adalah bagaimana cara memuaskan pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

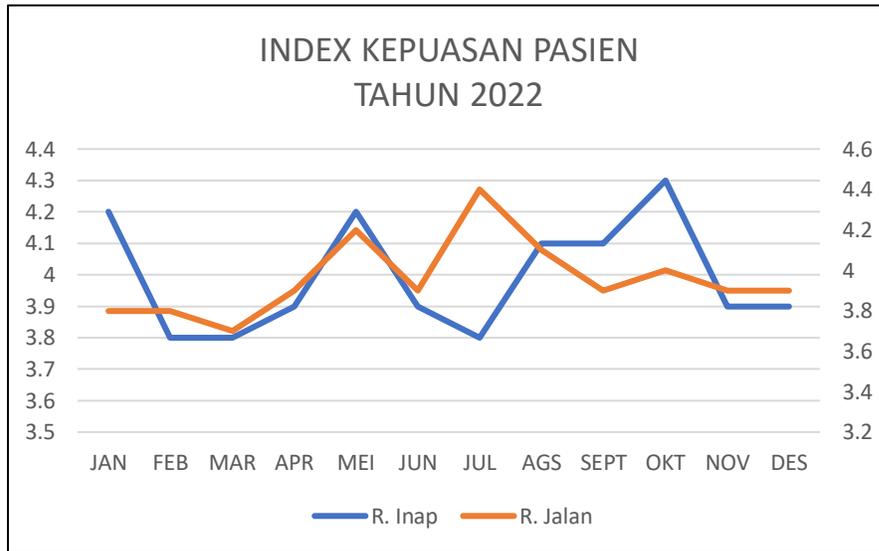
**Tabel 1.1. Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Melania Tahun 2022**

NO	BULAN	JUMLAH PASIEN RAWAT JALAN	JUMLAH PASIEN RAWAT INAP
1.	JANUARI	10.422	611
2.	FEBRUARI	8.701	381
3.	MARET	10.282	432
4.	APRIL	9.553	399
5.	MEI	9.718	455
6.	JUNI	11.070	520
7.	JULI	11.535	607
8.	AGUSTUS	12.531	608
9.	SEPTEMBER	12.511	599
10.	OKTOBER	12.298	684
11.	NOVEMBER	11.832	660
12.	DESEMBER	12.214	678
<b>TOTAL</b>		<b>132.667</b>	<b>6.629</b>

Sumber : Rumah Sakit Melania (2023)

Berdasarkan pada data jumlah pasien Rumah Sakit Melania tahun 2022 baik pasien rawat jalan maupun rawat inap mayoritas mengalami peningkatan setiap bulannya, namun adakalanya juga ada waktu mengalami penurunan. Meskipun rumah sakit Melania telah membangun citra yang positif tidak dapat dipungkiri masih ada saja pasien yang belum

merasa puas akan pelayanan yang telah di berikan. Berdasarkan laporan kepuasan pasien rumah sakit Melania masih terdapat beberapa keluhan yang diterima dari pasien, berikut peneliti sajikan grafik index kepuasan pasien rumah sakit Melania periode Januari – Desember tahun 2022.



**Gambar 1.1 Index Kepuasan Pasien tahun 2022**

Sumber : Rumah Sakit Melania 2023

Berdasarkan garafik pada gambar 1.1 tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Melania belum stabil setiap bulannya. Berdasarkan uraian diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RS Melania”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ada dapat di identifikasikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Citra rumah sakit kurang baik karena adanya beberapa keluhan dari pasien
2. Sikap dari perawat kurang memuaskan
3. Lahan parkir terbatas sehingga pasien kesulitan memarkirkan kendaraannya khususnya pengguna roda empat
4. Ruang tunggu pasien terbatas
5. Pengurusan administrasi pasien pulang rawat inap memakan waktu yang lama

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang ada di Rumah Sakit Melania yang teridentifikasi menggunakan data pada **periode Januari s.d Desember Tahun 2022**, guna membatasi masalah agar terperinci dan jelas dan dapat mencapai sasaran yang di harapkan, oleh sebab itu peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Citra rumah sakit, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah secara simultan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?
2. Apakah secara parsial citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Melania?

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berhubungan dengan Manajemen Pemasaran, khususnya pemasaran jasa pelayanan Kesehatan

b. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan RS Melania dalam melakukan kegiatan evaluasi mengenai citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien agar senantiasa pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Melania dan dijadikan rumah sakit rujukan terpercaya oleh masyarakat.

c. Bagi Akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya penelitian dalam bidang manajemen pemasaran layanan jasa Kesehatan.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

### **BAB V      SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.