

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan faktor fundamental yang harus dibangun oleh setiap negara. Indonesia bahkan menetapkan kesehatan sebagai hak azasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang - Undang Dasar 1945 pasal 8 yang berbunyi “Setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan”. Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis, bergantung pada sistem ekonomi serta kemauan politik pemerintahan suatu negara. Suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum dan perundangan, politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Dengan demikian rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta.<sup>1</sup>

Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kedua jenis rumah sakit pemerintah ini berpengaruh terhadap gaya manajemen rumah sakit masing-

---

<sup>1</sup> Yuliana Lathifah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam NU Demak”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2011, hlm. 1

masing. Rumah sakit pemerintah pusat, mengacu kepada Departemen Kesehatan, sementara rumah sakit pemerintah daerah mengacu pada *stakeholder* utamanya yaitu pimpinan daerah dan lembaga perwakilan masyarakat daerah.<sup>2</sup>

Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit di dalam melayani kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit dan rumah sakit menjual jasa terhadap masyarakat maka hal ini akan menimbulkan persaingan antara rumah sakit dengan rumah sakit yang lain.<sup>3</sup>

Rumah sakit pada masa lalu berbeda dengan yang sekarang. Dulu, rumah sakit condong pada kepentingan sosial dari pada bisnis. Kini, sesuai dengan perkembangan zaman, semakin banyak rumah sakit yang dikelola oleh pihak swasta dan bagaimanapun juga, mereka mengharapkan pemasukan uang yang wajar untuk menutupi biaya operasional dan modal penyediaan fasilitas rumah sakit. Dengan pengelolaan yang lebih profesional, tidak berarti rumah sakit sama sekali kehilangan sifat sosialnya.<sup>4</sup>

Paradigma jasa pelayanan kesehatan rumah sakit dewasa ini sudah mengalami perubahan yang mendasar dan merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis, sehingga membutuhkan penanganan

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 2

<sup>3</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 12

<sup>4</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 48

dengan konsep manajemen yang tepat. Pada awalnya rumah sakit tidak memperhatikan perubahan lingkungan. Namun, keadaan sekarang sudah berubah karena jumlah rumah sakit pesaing lebih banyak, oleh sebab itu rumah sakit harus mulai memperhatikan pasar dan memperhitungkan perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternalnya. Penelitian pasar menjadi penting bagi rumah sakit karena sebagai sarana mendapatkan informasi tentang hal – hal yang sebenarnya dicari pasien ketika mereka membutuhkan layanan rumah sakit, dan apa yang membuat mereka puas atau tidak puas terhadap jasa rumah sakit yang diterima. Atas dasar hasil penelitian pasar tersebut, rumah sakit perlu membenahi dan menyusun strategi yang tepat bagi pasarnya.<sup>5</sup>

Pada saat ini pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian harapan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.<sup>6</sup> Menurut Parasuraman dalam Endar Sugiarto terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima

---

<sup>5</sup> Yuliana Lathifah, *op. cit.*, hlm. 3

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2004, hlm. 59

lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>7</sup>

Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik, hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup>  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

سُحُبُ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya. (QS. Ali Imran : 159).<sup>8</sup>

Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien bisa loyal pada jasa yang diberi, serta mampu pula untuk menarik pelanggan baru sehingga tertarik untuk mencobanya. Maka dari itu, keberhasilan pemasaran jasa sangat ditentukan

<sup>7</sup> Endar Sugiarto, *op. cit.*, hlm. 40

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Alqur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Syamiil Alqur'an, 2005, hlm. 71

oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam memasarkan jasanya.<sup>9</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah faktor harga. Menurut Hermawan Kartajaya dalam Arif Rahman, menyampaikan bahwa diantara elemen-elemen marketing mix elemen yang paling penting adalah elemen harga, karena penetapan harga yang baik akan memberikan keseimbangan antara keinginan pelanggan untuk mendapatkan nilai yang baik dan kebutuhan perusahaan untuk mendapatkan untung atau laba. Oleh karena itu harga yang tidak efektif jelas-jelas dapat menghalangi perusahaan untuk dapat sukses.<sup>10</sup>

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.<sup>11</sup>

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pasien dapat terpenuhi.

---

<sup>9</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Press, 2013, hlm. 213

<sup>10</sup> Arif Rahman, *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Business*, Jakarta: TransMedia, 2010, hlm. 75-76

<sup>11</sup> Arlina Nur Baity dan Martin, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Januari: 2009, hlm. 21

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan.<sup>12</sup>

Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan.<sup>13</sup>

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.<sup>14</sup> Kepuasan pelanggan bagi perusahaan merupakan sesuatu yang harus diupayakan terus menerus, karena hal tersebut merupakan kunci sukses jangka panjang perusahaan. Jika tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka akan memberikan manfaat diantaranya adalah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dari pelanggan.<sup>15</sup>

Kesuksesan perusahaan suatu produk atau jasa akan terlihat jika terdapat minat dari konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan

---

<sup>12</sup> S. Supriyanto dan Ernawati, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: ANDI, 2010, hlm. 303

<sup>13</sup> Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2001, Cet. 1, hlm. 78

<sup>14</sup> A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2003, hlm. 89

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 108

datang.<sup>16</sup> Menurut Blum dan Balinsky dalam Siti Zamzani minat diartikan menyatakan kuatnya kecenderungan seseorang terhadap obyek-obyek dan kegiatan-kegiatan yang membutuhkan perhatian serta menghasilkan kepuasan.<sup>17</sup>

Minat beli dipengaruhi oleh nilai dari produk atau jasa pelayanan yang dievaluasi. Nilai merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan terhadap pengorbanan dalam memperoleh suatu produk atau layanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang tinggi, maka pelanggan akan memiliki minat untuk menggunakan kembali jasa dari provider yang sama.<sup>18</sup>

Rumah Sakit Islam NU Demak merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini mempekerjakan 210 karyawan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi unit gawat darurat (UGD) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, persalinan 24 jam, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, rontgen, dan ambulans.<sup>19</sup>

Rumah Sakit Islam NU Demak memiliki produk layanan Instalasi Rawat Jalan. Instalasi Rawat Jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan

---

<sup>16</sup> Ellya Niken Prastiwi dan Dian Ayubi, “ Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi”, Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 12, No. 1, Juni: 2008, hlm. 42

<sup>17</sup> Siti Zamzani, *Pengelolaan Pengembangan Diri di Sekolah*, Bandung: Sinergi Pustaka Indonesia, Cet. ke-1, 2007, hlm. 85

<sup>18</sup> Niyarni dkk, “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan”, Jurnal Ilmu Kesehatan, 2010, hlm. 2

<sup>19</sup> Dokumentasi RSI NU Demak 2012

lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.<sup>20</sup> Di RSI NU Demak sendiri ada beberapa poliklinik yakni poliklinik umum, poliklinik spesialis, poliklinik gigi, dan poliklinik avasin.<sup>21</sup>

Dalam hal kualitas pelayanan Rumah Sakit Islam NU Demak harus bisa lebih baik untuk memenangkan persaingan, maka dari itu Rumah Sakit Islam NU Demak dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar minat berobat ulang pasien meningkat. Di daerah Demak sendiri ada beberapa rumah sakit yang menjadi pesaing bagi RSI NU Demak, diantaranya yaitu: RSUD Sunan Kalijaga, RS Pelita Anugerah di Kecamatan Mranggen, dan RSI Sultan Agung yang berlokasi di Semarang.<sup>22</sup>

Sebelumnya RSI NU Demak yang sembilan tahun lalu hanya rumah bersalin sekarang berkembang pesat menjadi salah satu rumah sakit yang terbaik di Demak. Dan dalam tiga tahun terakhir menunjukkan jumlah pasien di RSI NU setiap tahunnya mengalami pasang surut, kadang-kadang naik dan sebaliknya.

---

WIB <sup>20</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Rawat\\_jalan](http://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_jalan) diakses pada tanggal 05 januari 2014 pukul 11.09

<sup>21</sup> Dokumentasi RSI NU Demak 2012

<sup>22</sup> *Ibid.*



**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Rawat Jalan RSI NU Demak**  
**Tahun 2011 - 2013**

Perkembangan pasien per tahun	Jumlah pasien rawat jalan UGD	Jumlah pasien rawat jalan Poli Umum	Jumlah pasien rawat jalan
2011	5792	2254	8046
2012	5348	1367	6715
2013	5756	1601	7357

*Sumber Data RSI NU 2013*

Dari tabel tersebut terlihat jumlah pasien rawat jalan yang tidak teratur dari tahun ke tahun, maka peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan dan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien sebagai pembeli jasa khususnya bagi pasien rawat jalan, karena sebagian besar pendapatan dari rumah sakit berasal dari rawat jalan sehingga merupakan masalah yang sangat penting untuk diteliti.

Guna memperoleh pasien yang lebih banyak, RSI NU Demak menetapkan biaya yang bersaing, sehingga tetap mampu menarik setiap pelanggan dari semua kalangan. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik menulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Minat Beli Ulang Berobat Rawat Jalan (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama’ Demak)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan dan biaya rawat jalan di RSI NU Demak?
2. Bagaimana kepuasan dan minat beli ulang berobat rawat jalan di RSI NU Demak?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan dan minat beli ulang berobat rawat jalan di RSI NU Demak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan dan biaya rawat jalan di RSI NU Demak.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan minat berobat ulang berobat rawat jalan di RSI NU Demak.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan dan biaya berpengaruh pada kepuasan dan minat beli ulang berobat rawat jalan di RSI NU Demak.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi tempat penelitian, yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep kualitas bagi pasien, pemahaman tentang persepsi pasien terhadap bentuk penerapan bauran pemasaran yang ditawarkan dan minat beli ulang

yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator kualitas pelayanan yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pasien.

2. Bagi umum, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bentuk penerapan pelayanan pada perusahaan.
3. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan saran latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka menerangkan mengenai teori yang digunakan untuk mendekati permasalahan yang akan diteliti, dan memuat jawaban

sementara atas rumusan masalah, dan pengkajian hasil dari penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritik.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang dilakukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan.

### **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini disusun suatu kesimpulan terhadap pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya. Sedangkan saran diperuntukkan bagi pembaca dan lembaga yang diteliti, agar saran yang dipaparkan dapat memberi pengetahuan dan manfaat dalam kebijakan manajemen sumber daya manusia, serta dapat dikembangkan menjadi bahan kajian penelitian berikutnya.