

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan mendasar setiap orang. Kebutuhan ini semakin meningkat seiring dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan. Pada tahun 2019 virus corona mulai melanda masyarakat di seluruh dunia. Peristiwa itu menjadi titik balik setiap orang dalam menjaga kesehatannya. Setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini mendorong masyarakat untuk mencari layanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit sebagai organisasi yang menawarkan layanan kesehatan terus bertumbuh dan berkembang pesat. Namun, Rumah sakit menghadapi permasalahan yaitu semakin banyaknya saingan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus melakukan peningkatan fasilitas dan memberikan harga yang wajar, pelayanan terbaik, dan lokasi yang strategis jika ingin menjaga kepercayaan dan kepuasan pasiennya. Kemkes.go.id menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan yang terdapat dalam rencana strategi bisnis unit pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di unit pelayanan kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pasien. Peneliti menggunakan kata pasien (pelanggan) dalam melakukan penelitian di rumah sakit.

Rumah sakit adalah lembaga kesehatan yang memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan medis masyarakat. Salah satu rumah sakit di Surabaya yang menjadi pilihan masyarakat adalah Rumah Sakit Gotong Royong. Peneliti

mengumpulkan informasi jumlah pasien yang dirawat di RS Gotong Royong pada tahun 2021 sampai tahun 2022. Berdasarkan observasi, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah pasien yang melakukan perawatan di Rumah Sakit Gotong Royong pada tahun 2021 sampai 2022**

<b>Tahun 2021</b>	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Total</b>
Triwulan I	10.147	586	10.733
Triwulan II	13.378	850	14.228
Triwulan III	21.244	730	21.974
Triwulan IV	16.684	858	17.542
<b>Total</b>	<b>61.453</b>	<b>3.024</b>	<b>64.477</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>15.363</b>	<b>756</b>	
<b>Tahun 2022</b>	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Total</b>
Triwulan I	22.029	1.077	23.106
Triwulan II	17.254	1.101	18.355
Triwulan III	22.784	1.060	23.844
Triwulan IV	22.845	1.065	23.910
<b>Total</b>	<b>84.912</b>	<b>4.303</b>	<b>89.215</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>21.228</b>	<b>1.075</b>	

Sumber diperoleh dari Rumah Sakit Gotong Royong tahun 2023)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap pada setiap triwulan di tahun 2021 dengan tahun 2022 terus mengalami peningkatan jumlah pasien. Jika dilihat dari tabel 1.1 total pasien yang dirawat di Rumah sakit Gotong royong pada tahun 2021 adalah 64.477 orang dan di tahun 2022 jumlahnya meningkat menjadi 89.215 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Gotong Royong mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan pada



penelitian pendahulu ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu adalah harga, kualitas pelayanan, dan lokasi.

Indrasari (2019: 87) menyatakan bahwa harga merupakan suatu cara dari seorang penjual untuk membedakan penawarannya dari pesaing lainnya. Oleh karena itu penentuan harga dianggap sebagai fungsi pembeda dari barang atau jasa dalam pemasaran. Harga bukan hanya sebagai angka transaksi, tetapi juga sebagai alat strategis yang dapat digunakan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan (pasien) tentang nilai yang diberikan oleh suatu produk atau layanan. Harga memiliki peran dalam pemasaran tidak hanya terbatas pada aspek biaya, tetapi juga pada kemampuannya untuk memengaruhi preferensi pelanggan (pasien), membuat produk atau layanan menonjol di pasar, dan akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian serta kepuasan pasien.

Menurut Ruliati (2023:398) harga merupakan pendapatan bagi pengusaha maka ditinjau dari segi konsumen, harga merupakan suatu pengeluaran atau pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh pelanggan (pasien) untuk mendapatkan produk yang diinginkan guna memenuhi kebutuhan dari pelanggan (pasien) tersebut. Harga adalah suatu variabel yang dikendalikan oleh manajer pemasaran.

Keputusan untuk tingkat harga sangat penting karena mempengaruhi jumlah penjualan yang dapat dicapai perusahaan dan uang yang diperolehnya. Harga adalah nilai yang ditetapkan untuk suatu barang atau jasa. Apabila harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan manfaat yang diberikan maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima



maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Apabila nilai yang dirasakan pasien semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pasien yang maksimal.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Rivai dan Triyono (dalam Eftitah *et al.* 2023:71) menyatakan kepuasan pasien dapat tercapai dengan kualitas pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dapat mengajukan keluhan ke rumah sakit. Kritik dan saran yang tidak segera diperbaiki akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap kapasitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Menurut Kotler dan Keller dalam (Indrasari, 2019: 87) menyatakan bahwa sumber daya manusia sebagai faktor pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Manengal (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi harapan terhadap

kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan (pasien). Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi yang melakukan pemenuhan dari kebutuhan



orang atau organisasi lain. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Ketika pasien mendapatkan pelayanan berkualitas tinggi dari suatu bisnis, maka pasien akan melihatnya sebagai penyedia layanan profesional. Namun, sebaliknya pasien akan melihat suatu perusahaan kurang profesional jika tingkat pelayanan yang diterima buruk.

Selain harga dan kualitas pelayanan, salah satu yang tak kalah penting sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah lokasi. Selain itu Jijonono dan Candra (2017) menyatakan bahwa mood dan respon konsumen dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain, dan tata letak fasilitas jasa. Mood dan respond inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan. Lokasi yang nyaman, aman, luas, bersih, ramai, dan mudah dijangkau merupakan kriteria yang dapat menjadi tolak ukur pasien untuk tertarik dan merasa puas. Lokasi yang strategis sangat menentukan potensi untuk meningkatkan keputusan konsumen untuk berkunjung (Putri Diantanti, 2021:45–53). Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam kepuasan pasien.

Pasien cenderung akan memilih lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau ketika sedang merasa sakit atau dalam keadaan darurat.

Kotler *et al.*, (2018: 138) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasinya. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pasien akan merasa



tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pasien akan merasa puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pasien akan sangat puas atau senang. Indrasari (2019: 87) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat diperhatikan dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan pada akhirnya akan memposisikan produk perusahaan di mata pasiennya (Putra, 2022:83-92). Rumah sakit sebagai industri jasa pelayanan kesehatan seharusnya mengikuti nilai-nilai pelayanan jasa. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan dituntut untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat (Mahfudhoh, 2020:40).

Terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Gofur, 2019). Bertolak belakang dengan temuan ini, Kurniawati *et al.* (2019) melakukan penelitian yang

menghasilkan fakta bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun dalam penelitian Kurniawati *et al.* (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan penelitian Agung (dalam Gofur, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di domaret.

Penelitian Kurniawan dan Soliha (2022) menyatakan bahwa lokasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan dapat dikatakan semakin strategis lokasi maka semakin meningkat kepuasan pasien. Sebaliknya, peneliti terdahulu Ekasari (dalam Siregar, 2022) menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian dan perbedaan hasil penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya?



3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya.

### 4. Manfaat Penelitian

Penelitian dan penyusunan proposal skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

#### 4.1 Teoritis

Secara teori, manfaat berikut diharapkan dari penelitian ini:



1. Menyediakan data empiris untuk menguji teori-teori yang ada tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit gotong royong.



2. Menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa, serta memberikan dorongan bagi pengembangan teori dan metodologi penelitian di masa depan.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



#### 4.2 Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi rumah sakit gotong royong di Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien dan mendapatkan lebih banyak pasien baru.
2. Memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan-perusahaan di industri kesehatan dalam memperbaiki strategi bisnis mereka, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan lokasi, dan menentukan harga yang tepat agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan bersaing di pasar.