

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman sekarang ini bisnis pelayanan jasa semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia. Dari pertumbuhan bisnis pelayanan jasa ini banyak perusahaan-perusahaan yang memakai pelayanan jasa di suatu perusahaan yang bergerak di bidang tersebut. Perusahaan jasa ini bertumbuh kembang dengan cepat di sejumlah daerah. Hal itu juga terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Segala bisnis pelayanan jasa dan sejenisnya semakin tumbuh dengan baik.

Di sektor bidang kesehatan sekarang ini pelayanan jasa untuk pasien harus benar-benar diperhatikan untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen dari pelayanan yang telah diberikan. Sebuah rumah sakit yang memberikan pelayanan jasa untuk pasien dituntut profesional dengan memperhatikan masalah dari penderita atau pasien tersebut.

Maka pihak manajerial Rumah Sakit sendiri harus benar-benar bijak karena dalam mendukung sebuah pelayanan yang bermutu harus ditunjang oleh peralatan dan sumber daya manusia (SDM). Masyarakat dan juga dokter yang merawatnya menginginkan bentuk pelayanan kesehatan yang terbaik yang dapat diberikan, contohnya ditetapkannya tarif-tarif tertentu untuk mengganti pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu dengan tersedianya peralatan yang memadai atau memiliki teknologi yang baik, tentunya pihak rumah sakit membutuhkan biaya atau modal yang tidak sedikit, maka dari itu juga manajerial harus dilakukan

secara seksama untuk menentukan harga dari sebuah pelayanan terhadap konsumen agar merasa terpenuhi baik secara harapannya dan penentuan harga. Selain itu juga harus ditunjang Sumber Daya Manusia (SDM) ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam menjalankan sistem pelayanan dan evaluasi terhadap tiap masing-masing individu konsumen, karena setiap konsumen yang satu dan lainnya berbeda-beda dengan dasar yang berbeda-beda juga dalam setiap pelayanan agar bisa memenuhi harapan-harapan dari masing-masing individu konsumen atau pasien. Seperti yang disebutkan dalam buku “*Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, edisi ke dua, Tjandra Yoga Aditama, 2002 ) menyebutkan “para dokter atau klinisi sering beranggapan bahwa berdasar *evidence based practice* dan patofisiologi penyakit, maka prosedur yang rinci harus menghadapi kenyataan bahwa prosedur medis yang rumit seringkali membutuhkan biaya yang amat mahal pula”.

Salah satunya di Rumah Sakit ini yang mengalami jumlah pasien atau kepuasan konsumen pengunjung sangat berkurang yang dipengaruhi kualitas pelayanan dan harga atau tarif layanan yaitu kualitas pelayanan yang berkurang dan penetapan harga atau tarif layanan tidak sesuai dengan pelayanan mengakibatkan kepuasan konsumen atau pasien berkurang.

Kepuasan konsumen tersebut tidak lepas dari persepsi pelanggan, karena mereka yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Secara umum Kotler (2002) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Selain tujuan umum RSKIA Astana Anyar memiliki tujuan khusus dengan nilai strategis seperti berikut ini :

K : Kerja keras

A : Asih, memberikan rasa kasih sayang terhadap sesama

S : Sehat, merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan

I : Inovatif, senantiasa belajar dan berkembang untuk mencapai kemajuan

H : Humanistik, adalah menjadi sikap perilaku karyawan

Nasution (2005:48) juga mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dengan demikian pihak rumah sakit atau perusahaan harus memikirkan masalah tenaga ahli (SDM) yang profesional di bidang pelayanan agar bisa memberikan sebuah kualitas pelayanan yang bermutu dan memiliki manajemen yang baik pula dalam menentukan biaya atau harga untuk pasien.

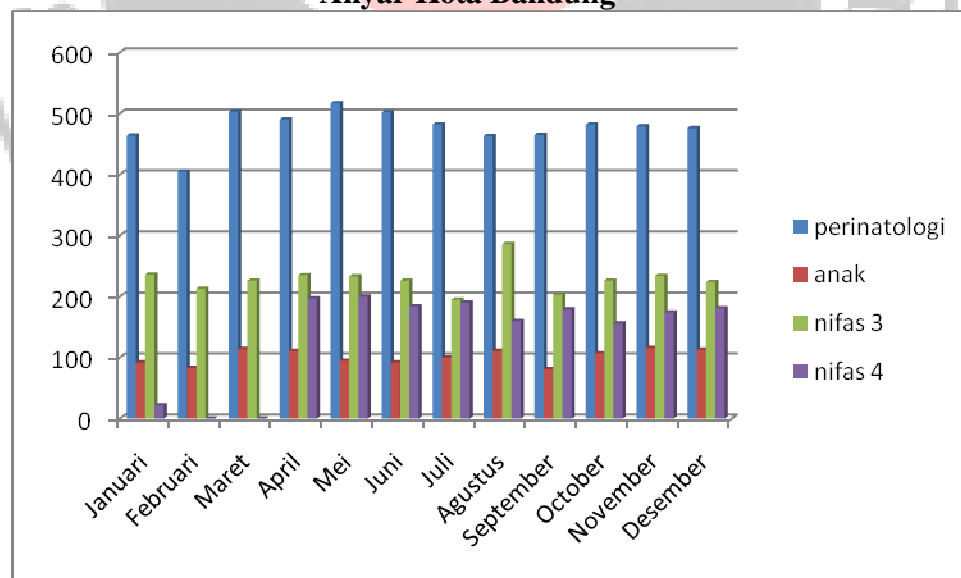
Dilihat dari jumlah data atau jumlah pasien rawat inap pada tahun 2009 di RSKIA Astana Anyar menunjukkan beberapa penurunan jumlah pasien, data pasien rawat inap ini digunakan penulis sebagai pembandingan untuk mencari tahu permasalahan dan menjawab secara pasti dengan observasi atau penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan hasil wawancara :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2009 di RSKIA Astana Anyar Kota Bandung**

No	Bulan	Ruangan				Jumlah
		Perinatologi	Anak	Nifas 3	Nifas 4	
1	Januari	464	92	236	22	814
2	Februari	405	83	213	0	701
3	Maret	503	114	226	0	843
4	April	490	111	235	197	1033
5	Mei	517	95	233	200	1045
6	Juni	502	92	226	184	1004
7	Juli	482	100	195	190	967
8	Agustus	463	111	286	160	1020
9	September	465	81	203	179	928
10	October	482	107	226	156	971
11	November	479	116	234	174	1003
12	Desember	476	113	224	181	994
	Jumlah	5728	1215	2737	1643	11323

*Sumber data Pelayanan 2009*

**Gambar 1.1**  
**Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2009 di RSKIA Astana Anyar Kota Bandung**



Sementara berdasarkan kotak saran di RSKIA Astana Anyar sebanyak 40 lembar, banyak konsumen yang merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa hanya 30% pelanggan yang merasa puas dan

70% merasa kurang atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan karyawan (sumber kotak saran). Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 :

**Tabel 1.2**  
Data kepuasan Konsumen dari kotak saran.

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>	<b>%</b>
Merasa Puas	14	30
Merasa Tidak Puas	26	70
<b>Jumlah Saran</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kotak Saran*

Sedangkan berdasarkan dari data observasi pra penelitian selama 6 hari, pada saat hari dan jam kerja. Hasil dari observasi awal ini tentang seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga yang diberikan RSKIA Astana Anyar Bandung dengan jumlah kuisoner yang disebarkan sebanyak 30 responden. Diketahui bahwa harapan konsumen serta kinerja yang di berikan sebanyak 18 responden atau 60% (hasil tidak sesuai antara harapan dengan kinerja yang di dapat) dan 12 responden atau 40% (hasil sesuai antara harapan dengan kinerja yang di dapat). Maka dari itu, hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen RSKIA Astana Anyar merasa kurang puas dengan penyediaan atau kualitas pelayanan dan harga yang di berikan. Hal ini diduga karena kualitas pelayanan dan harga yang di berikan belum sesuai dengan harapan konsumennya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3:

**Tabel 1.3**  
Data Kepuasan Konsumen dari Responden.

<b>Pernyataan</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>	<b>%</b>
Merasa Puas	12	40
Merasa Tidak Puas	18	60
<b>Jumlah Responden</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Pra Penelitian*

Berdasarkan pada paparan yang disajikan di atas, menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan harga bukan lagi sebuah rujukan, tetapi sudah menjadi hal mutlak atau keharusan bagi RSKIA Astana Anyar untuk berkembang dengan memberikan kepuasan terhadap konsumen. RSKIA Astana Anyar Bandung tersebut mempunyai posisi yang sangat strategis dalam berperan menurunkan AKI dan AKB sehingga meningkatkan derajat kesehatan ibu dan anak. Untuk tujuan tersebut maka pelaksanaan fungsi pelayanan kesehatan telah dikembangkan untuk melayani kesehatan ibu dan anak secara paripurna.

Berdasarkan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan salah satunya dalam bukunya *Measuring Customer Satisfaction* (2006 : 30) ”terdapat 5 penggerak utama kepuasan konsumen yaitu kualitas jasa atau pelayanan, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat” (Freddy Rangkuti), sehingga penulis tertarik mengambil judul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA (TARIF LAYANAN) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN di INSTALASI GIZI RUMAH SAKIT KHUSUS IBU dan ANAK ASTANA ANYAR KOTA BANDUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung?

2. Bagaimana pengaruh harga (tarif layanan) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif layanan) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga (tarif layanan) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif layanan) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Ilmiah

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan ilmu serta sebagai bahan kajian untuk pengembangan selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif layanan) terhadap kepuasan konsumen/pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung.

#### b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi Instalasi Gizi Rumah Sakit Atana Anyar dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen/pasien dengan peningkatan kualitas pelayanan pasien dan manajerial yang baik dari pimpinan rumah sakit tentang penentuan harga dari pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen/pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Astana Anyar Kota Bandung, serta untuk seluruh pihak yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.