

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik ditingkat lokal maupun global, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan, Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Layanan kesehatan yang telah menjadi salah satu keinginan bagi masyarakat pada era ini, Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit adalah bagian fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pola pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat dan sejahtera.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor utama pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan itu kembali. Upaya rumah sakit untuk

menjaga pasien agar tidak beralih ke rumah sakit lain disebut juga *Switching Barrier*.

Switching barrier menggambarkan salah satu faktor yang mempengaruhi pasien dalam menggunakan ulang jasa kesehatan. *Switching barrier* yang tercipta semakin tinggi, maka semakin sulit pasien beralih ke rumah sakit lain. Penetapan strategi tersebut menuntut proses yang sistematis dan terstruktur serta komprehensif, yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor internal, eksternal dan konsumen rumah sakit sehingga strategi ini perlu dikembangkan. Adapun upaya sarana kesehatan dalam mempertahankan pasien untuk tidak beralih ke rumah sakit lain dengan memajukan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien.

Kualitas layanan adalah hal yang terpenting dilakukan rumah sakit kepada pasien agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan rumah sakit agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pasien. Prinsip dasar yang perlu dilakukan penyedia jasa adalah memberikan pelayanan jasa yang optimal, sehingga pasien merasa puas. Perasaan puas pasien merupakan persepsi yang diterima oleh pasien dimana pelayanan yang diterima mendekati kenyataan atau sesuai dengan harapan pasien.

Salah satu instansi kesehatan yang cukup terkemuka di Jakarta yaitu Berawal dari sebuah Kelompok Praktek Bersama Prikasih yang dibina sejak tahun 1984 dibawah naungan badan hukum Yayasan Putra Prikasih dan berlokasi di Jalan RS. Fatmawati No.74 Cilandak, Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka ikut membantu program pemerintah dibidang kesehatan di atas tanah seluas 8.708,8 m² dengan bangunan gedung 2 lantai. Pada awal tahun 1987 diputuskan untuk meningkatkan Kelompok Praktek Bersama menjadi Rumah Sakit Umum Swasta.

Setelah pada pertengahan tahun 1997 dilakukan *Feasibility Study* yang mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang saat ini masih terbuka luas. Untuk lebih menyikapi kebutuhan tersebut, Rumah Sakit Prikasih melakukan peningkatan jumlah tempat tidur dari yang semula 68 menjadi 115 tempat tidur.

Kemudian pada tahun 2000 mengalami peningkatan lagi dari 115 menjadi 140 tempat tidur.

Lambat laun dengan berjalannya waktu, Rumah Sakit Prikasih pada tahun 2002 beralih menjadi badan hukum PT. PUTRA AMINAH PRIKASIH. Rumah Sakit Prikasih berstatus Rumah Sakit Umum Swasta Kelas C yang dibuktikan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.03.05/I/2329/11 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Prikasih tertanggal 19 September 2011. Rumah Sakit Prikasih didukung oleh para dokter umum dan spesialis serta sub spesialis dari berbagai disiplin ilmu, berbagai fasilitas penunjang diagnostik dan ruang perawatan. Dalam hal ini, Rumah Sakit Prikasih telah pula menjadi anggota Persatuan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Dan Ikatan Rumah (IRSJAM).

Dengan berpegang teguh yang kuat pada pelayanan yang baik, kami pun melanjutkan langkah kami dengan mengukuhkan kemandirian usaha kami yang kemudian bernaung di bawah badan hukum PT Medikarya Anugrah Prikasih, beralih sejak tanggal 13 juni 2013.

Dalam rangka peningkatan kualitas dan profesionalisme kerja dan pelayanan yang baik kami juga senantiasa di pantau oleh Kepala Kesehatan DKI Jakarta yang dibuktikan dengan ijin penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Nomor SIUP : 2745 tahun 2014 tentang izin Operasional Tetap Perpanjangan IV (keempat) yang berlaku hingga 15 Juli 2019.

Tabel 1. Daftar Harga Rawat Inap Rumah Sakit Jakarta Selatan Tahun 2017

	RSAL MARINIR	RS PRIKASIH	RS ZAHIRAH	RS SUYOTO
KELAS I	IDR p200,000	IDR p250,000	IDR p225,000	IDR p 200,000
KELAS II	IDR p80,000	IDR p140,000	IDR p175,000	IDR p150,000
KELAS III	IDR 50,000	IDR 65,000	IDR 70,000	IDR 95,000

https://www.asuransi-mobil.com/daftar_rumah_sakit_jakarta_selatan.htm

Dari tabel 1 di atas, dapat kita liat perbandingan tarif rawat inap berdasarkan rawat inap yang berlokasi di Cilandak Jakarta Selatan. Berdasarkan sumber informasi yang didapat, saya menemukan tiga rumah sakit yang memiliki tarif terendah berdasarkan kategori Kelas 1, Kelas 2 dan Kelas 3 di Cilandak Jakarta Selatan. Kualitas dan harga menjadi tolak ukur setiap orang dalam menentukan

pilihan. Semakin baik kualitas tersebut, semakin kuat pula kepuasan seseorang terhadap pelayanan atau barang tersebut. Begitu juga dengan harga, Semakin rendah harga, maka semakin tinggi minat seseorang untuk memilih pilihan tersebut. Namun, tarif yang rendah dan diikuti dengan kualitas yang baik merupakan suatu hal yang menjadi prioritas masyarakat untuk menentukan pilihan. Hal ini menguatkan keinginan penulis untuk menganalisa lebih lanjut tentang *switching barrier*, "harga dan kualitas pelayanan terhadap"kepuasan pasien.

Oleh sebab itu, RS Prikasih"harus melakukan berbagai macam langkah dalam hal mempertahankan dan"menghambat perpindahan (*Switching Barrier*) yang sudah dibangun sebelumnya yaitu dengan lebih kreatif sehingga mampu menarik serta mempertahankan konsumen dalam mengkonsumsi jasa mereka dapat dilihat bahwa rumah sakit prikasih mempunyai tarif rawat inap yang relatif menengah dibandingkan dengan Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) dan RS Zahirah. Kelas 1 rumah sakit RSAL memiliki tarif terendah sedangkan RS Prikasih memiliki tarif tertinggi diantara ketiga rumah sakit di atas. Namun, berbeda halnya dengan kategori Kelas 2, tarif rawat inap rumah sakit prikasih berada diantara RSAL dan RS Zahirah. Hal ini juga berlaku pada kategori Kelas 3, RSAL memiliki tarif rawat inap terendah, sedangkan RS Zahirah memiliki tarif rawat inap tertinggi dibandingkan ketiga rumah sakit di atas. Namun tarif yang tertera pada rumah sakit Suyoto untuk kelas 1 memiliki tariff yang sama dengan RSAL dan untuk kelas 2 memiliki tarif lebih rendah dari RS Zahirah, lalu untuk kelas 3 memiliki tarif yang cenderung lebih tinggi daripada RSAL, Prikasih dan Zahirah.

Dari data tersebut pula terdapat permasalahan yang di alami oleh tarif harga RS Prikasih dan patut dijadikan sebagai bahan objek penelitian. Permasalahan yang dihadapi bisa disebabkan oleh tarif harga rawat inap yang beralih ke Rumah sakit lain. Permasalahan tersebut diduga karena berpindahnya konsumen dalam pemakaian jasa rumah sakit Prikasih ke rumah sakit lainnya.

Sangadji & Sopiah (2013) mengemukakan bahwa "Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari

perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan”.

Banyak faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut. Faktor pertama adalah hambatan perpindahan, Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010), *switching barrier* adalah upaya dari sebuah perusahaan membentuk rintangan pengalihan ke tempat layanan lain, Sehingga konsumen enggan rugi karena perlu pengeluaran biaya lebih besar. Hal itu didukung oleh penulis yang dilakukan Neny Ahnafiya Maulina dkk (2014) yang berjudul *Promotion effect dan switching barrier terhadap kepuasan pasien ruang sakinah Rumah sakit Muhammadiyah Lamongan* dan didapat bahwa berpengaruh signifikan terhadap *switching barrier*.”Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh”budi eko siswoyo (2013) yang berjudul “Strategi *switching barrier* untuk loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Muhammadiyah Surabaya” yang menunjukkan hasil bahwa *switching barrier* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap”kepuasan pasien.

Aspek kedua yang berpengaruh dalam keputusan kepuasan konsumen adalah”harga merupakan nilai produk yang harus dibayarkan oleh konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Priansa (2017),”tarif adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual atau melalui tawar menawar atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pelanggan. Teori itu didukung penelitian yang dikerjakan oleh sri hartini (2012) yang berjudul “Pengaruh tarif rawat inap, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pasien di RSU Jati Husada Karanganyar” menunjukkan hasil signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Natasya Hosang (2016) yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien(Sudi kasus pada RS Siloam Manado)” Dimana dalam penelitiannya bahwa harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada *satisfaction* pasien.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011, hln.164) “Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*)”. Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah

ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya teori tersebut didukung penelitian yang dilakukan meta aryska (2017) yang berjudul "Pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)" yang menunjukkan hasil signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh pratama kesuma tanudjaya (2014) yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali Dimana dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penulis terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh *switching barrier*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, bahwa *switching barrier*, harga, dan kualitas pelayanan tidak selalu berhasil membuat konsumen untuk merasa puas, diperkuat dengan adanya gap research dari hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Untuk itu penulis mencoba melakukan kembali penelitian dengan objek dan wilayah penelitian yang berbeda yaitu di Rumah sakit disekitaran Cilandak, Jakarta Selatan, dengan judul Efek *switching barrier*, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rumah Sakit Prikasih).

1.2 Perumusan Masalah

Adapun berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah penelitian ini antara lain :

- a. Apakah *switching barrier* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Prikasih ?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Prikasih ?
- c. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Prikasih ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk membuktikan bahwa *switching barrier* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Prikasih.
- b. Untuk membuktikan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Prikasih.
- c. Untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dirumah sakit Prikasih.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan, konsep, dan praktek ilmu pemasaran yang bermanfaat bagi:

1) Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan dan wawasan pembaca dalam bidang pemasaran dalam menggunakan jasa rumah sakit.

2) Bagi Peneliti

3) Untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam bidang pemasaran khususnya dalam mengetahui bagaimana efek *switching barrier*, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi berbagai pihak, khususnya perusahaan yang terkait dalam menentukan kualitas layanan agar bisa lebih merasa puas khususnya dalam hal kesehatan