

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan sumber daya manusia secara profesional mengharapkan kinerja karyawan nya semakin meningkat. begitu juga dengan puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang membutuhkan sumber daya manusia dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanannya. Sehingga pelayanan pelayanan di rumah sakit harus sesuai dengan persyaratan fasilitas pelayanan yang diatur oleh peraturan menteri kesehatan (**Adhyka & Machmud, 2020**).

Peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014 (**Andesta, 2020**).

(**Setianingsih & Susanti, 2021**) mengemukakan kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. (**Nurhab, 2019**) mengemukakan kepuasan pasien adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relatif bagus atau jelek, atau apakah produk atau jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainnya. (**Chairunnisa, 2018**) mengemukakan kepuasan pasien merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan alternatif pasien.

Salah satu faktor atau penyebab terjadinya tinggi rendahnya kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tersedia pada sebuah perusahaan.

(**Karin Rizkiawan, 2019**) mengemukakan kualitas layanan adalah perwujudan untuk kepuasan pelanggan terlepas dari apakah komunikasi yang dijalin secara inten atau keseluruhan. (**Alifiyah, 2018**) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau

keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. **(Kosnan, 2020)** mengemukakan kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang atau kelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut.

Selain kualitas pelayanan, harga menjadi pengaruh dan juga ikut serta sebagai tolak ukur para pasien dalam menentukan pilihannya untuk menikmati sebuah produk atau jasa yang akan dinikmatinya.

Menurut **(Nasution et al., 2019)** harga didefinisikan dengan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan atau memperoleh suatu produk. **(Pratama & Santoso, 2018)** mengemukakan harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Sedangkan menurut **(Susilo et al., 2018)** harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.

Menurut **(Lukiyana & Arsinta, 2018)** bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. **(Utari & Elan, 2021)** mengemukakan kepercayaan adalah suatu kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan kepada pihak lain. **(Suhermin & Hermawati,**

2021) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan pengharapan positif bahwa pihak lain tidak akan – lewat perkataan, tindakan atau keputusan – mengambil kesempatan melukai pihak lain.

RSUD Kota Solok ini berimplementasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti meningkatkan pelayanan kesehatan prima dengan kualitas yang optimal, meningkatkan partisipasi masyarakat menuju keluarga sehat yang mandiri dengan PHBS (Prilaku Hidup Bersih dan Sehat), dan menggalang mitra kerja dengan sumber-sumber yang berpotensi. Untuk semua itu RSUD kota solok ini membutuhkan kebijakan pegawai sehingga pasien akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada RSUD kota solok ada banyak terdapat program kerja dan memiliki tenaga kesehatan hanya sebanyak 156 orang karyawan, program kerja tersebut sebagian masih ada yang belum tercapai secara maksimal oleh karyawan puskesmas, hal itu di sebabkan kurang efektif nya karyawan dalam melaksanakan tugas yang berikan kepada nya. oleh sebab itu RSUD kota solok ini harus berusaha menjalankan tugas yang di berikan dengan baik dan juga mengupayakan agar karyawan bekerja secara optimal dan semaksimal mungkin. tetapi di dalam proses tersebut sebagian karyawan puskesmas terkadang mengalami kendala terhadap pekerjaan yang mereka rasakan, sehingga terjadinya nya penurunan kinerja yang berdampak terhadap kepuasan pasien.

Berikut adalah tabel program kerja yang di jalankan dan jenis kegiatan nya pada tahun 2018 di RSUD kota solok.

Tabel 1.1
Program kerja 2018 pada RSUD Kota Solok

| No | Program Kerja | Jenis Kegiatan | Target | Realisasi | Pencapaian |
|----|--------------------------------|--|--------|-----------|------------|
| 1. | Program promosi kesehatan | 1. Penyuluhan dan pemeriksaan kesehatan anak sekolah UKS dan UKGS | 100 | 80 | 80% |
| | | 2. Penyuluhan kader ZI di posyandu | 100 | 80 | 80% |
| | | 3. Penyuluhan tentang penyakit HIV/AIDS | 100 | 80 | 80% |
| | | 4. Penyuluhan penyakit DBD | 100 | 80 | 80% |
| | | 5. Penyuluhan penyakit hipertensi | 100 | 75 | 75% |
| 2. | Program kesehatan lingkungan | 1. Penyediaan air bersih sejalan dengan pengadaan air yang berkualitas | 98 | 97 | 99% |
| | | 2. Pemeriksaan TTU | 83 | 80 | 96% |
| | | 3. Pemeriksaan rumah | 100 | 100 | 100% |
| | | 4. Inspeksi sanitasi dasar | 80 | 80 | 100% |
| | | 5. Akses penggunaan air bersih | 70 | 97 | 100% |
| 3. | Program kesehatan ibu dan anak | 1. Kunjungan KI | 98 | 85 | 87% |
| | | 2. Kunjungan K4 | 90 | 76 | 84% |
| | | 3. Persalinan nakes | 90 | 88 | 98% |
| | | 4. KNI | 90 | 92 | 100% |
| | | 5. KN3 | 90 | 78 | 87% |
| 4. | Program P2M | 1. Imunisasi lengkap pada bayi | 95 | 72 | 76% |
| | | 2. Imunisasi lengkap ibu hamil | 100 | 85 | 85% |
| | | 3. Bias DT kelas 1sd | 100 | 98 | 98% |
| | | 4. Bisat TD kelas II,III SD | 100 | 99 | 99% |

| | | | | | |
|----|--------------------|--|-----|------|------|
| | | 5. Suspek TB paru | 100 | 63 | 63% |
| 5. | Program gizi | 1. Pemberian kapsul vitamin A pada balita | 85 | 91 | 100% |
| | | 2. Pemberian kapsul vitamin A pada bayi 6-11 bulan | 85 | 85 | 100% |
| | | 3. Pelacakan kasus gizi buruk dan pemberian PMT buruk | 100 | 100 | 100% |
| | | 4. Asi eksklusif | 43 | 80 | 100% |
| | | 5. D/S | 85 | 85 | 100% |
| 6. | Program pengobatan | 1. Pengobatan dalam gedung puskesmas , pustu dan poskesri | 2,5 | 2,46 | 98% |
| | | 2. Pengobatan luar gedung terdiri dari posbindu PTM , Usila , Puskel dan UKK nelayan | 80 | 43 | 54% |

Sumber RSUD kota solok, 2018

Berdasarkan data di atas dapat di lihat bahwa terdapat 6 program kerja dengan 27 jenis kegiatan . dari 27 jenis kegiatan tersebut hanya ada 9 kegiatan yang tercapai 100% secara optimal, jenis kegiatan tersebut terdapat dalam bagian kegiatan program kesehatan lingkungan, kegiatan program kesehatan ibu dan anak dan kegiatan program gizi. Data tersebut menggambarkan target kerja yang di capai karyawan masih belum sepenuhnya mendapatkan hasil yang maksimal pada RSUD kota solok.

Berarti tingkat kepuasan pasien belum optimal, disenyalir disebabkan oleh harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Kota Solok Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian-kajian banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada RSUD Kota Solok perlu dioptimalkan.
2. Kepercayaan pada RSUD Kota Solok masih rendah.
3. Biaya berobat pada RSUD Kota Solok masih tinggi.
4. Motivasi karyawan RSUD Kota Solok masih rendah.
5. Suasana kerja yang dirasa masih perlu ditingkatkan kenyamanannya.
6. Kinerja pegawai RSUD Kota Solok masih rendah.
7. Disiplin kerja pegawai pada RSUD Kota Solok masih rendah.
8. Promosi pada RSUD kota solok perlu ditingkatkan.
9. Masih ada fasilitas pada RSUD kota solok yang kurang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti. Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel bebas, kepuasan pasien (Y) dan kepercayaan sebagai variabel intervening (Z) pada RSUD Kota Solok.

1.4 Rumusan Masalah

Dari batasan masalah tersebut di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepercayaan pada RSUD Kota Solok ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada RSUD Kota Solok ?
3. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok ?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok ?
5. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok ?
6. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada RSUD Kota Solok ?
7. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada RSUD Kota Solok ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepercayaan pada RSUD Kota Solok.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada RSUD Kota Solok.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Kota Solok.
6. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada RSUD Kota Solok.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada RSUD Kota Solok.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan, serta dapat membandingkan teori-teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya didalam instansi pemerintahan.

2. Bagi instansi pemerintahan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperhatikan kondisi instansi terhadap bagaimana harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan dari instansi sendiri dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melanjutkan untuk penelitian selanjutnya.