BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang sediakan pelayanan kedokteran serta perawatan untuk penderita yang memerlukan penyembuhan ataupun perawatan kedokteran lebih lanjut. Rumah sakit umumnya dilengkapi dengan bermacam sarana serta tenaga kedokteran yang terlatih buat membagikan pelayanan terbaik kepada penderita.

Rumah sakit swasta didirikan oleh zona swasta semacam industri ataupun orang. Sarana yang dipunyai oleh rumah sakit swasta umumnya lebih lengkap serta modern dibanding dengan rumah sakit negara. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan(Permenkes) 2020, rumah sakit medis lainnya dan juga banyak rumah sakit yang telah kerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit swasta meliputi kemudahan akses dan waktu tunggu yang lebih singkat, serta penampilan fisik fasilitas (ruang tunggu, kebersihan). Selain itu, kualitas juga dipengaruhi oleh keandalan *(reliability)*, ketanggapan *(responsiveness),* jaminan *(assurance)*, empati *(empathy)*, dan performa staf (keterampilan, keramahan, sopan santun). Untuk mengukur kualitas, rumah sakit perlu berfokus pada kepuasan pelanggan melalui dimensi-dimensi tersebut.

Kualitas harga rawat jalan rumah sakit swasta beragam merujuk ke berbagai layanan, spesialis dokter, dan lokasi. Secara umum, RS swasta menawarkan biaya yang lebih tinggi daripada RS pemerintahan, sebagai imbalan atas fasilitas dan layanan yang lebih cepat dan nyaman. Harga-harga disesuaikan oleh atasan atau penanggung jawab sakit dengan persetujuan pemiliknya dan mencakup berbagai biaya untuk pelayanan medis maupun non-medis.

Pada kenyataannya, tidak semua rumah sakit sekarang dapat memberikan kepuasan bagi para pasiennya, hal ini tentunya membuat pasien tidak mendapatkan

benefit yang seharusnya mereka dapatkan, banyak faktor yang mempengaruhi salah satunya dari kualitas pelayanan dan tarif. Di Rumah Sakit Indriati Boyolali sendiri yang merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta terbesar di Boyolali dalam praktek kesehariannya seringkali ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan seperti kurangnya arahan dari petugas-petugas Rumah Sakit dan tarif pengobatan pada penyakit-penyakit tertentu yang tergolong diluar perkiraan dan masih banyak lagi. Berdasarkan uraian tersebut saya tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga, terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Indriati Boyolali"**.

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang akan di teliti dari penelitian ini, yaitu:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan saat periksa di rumah sakit Indriati Boyolali.
2. Hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan dan harga terhadap pasien rawat jalan di rumah Sakit Indriati Boyolali.
3. Apakah perlu perbaikan dalam pelayanan dan harga ataukah ada faktor-faktor yang memburuk dalam pelayanan dan harga terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Indriati Boyolali.

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui aktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan saat periksa di rumah sakit Indriati Boyolali.
2. Mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan dan harga terhadap pasien rawat jalan di rumah Sakit Indriati Boyolali.
3. Mengetahui perlu dan tidaknya perbaikan dalam pelayanan dan harga ataukah ada faktor-faktor yang memburuk dalam pelayanan dan harga terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Indriati Boyolali.

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teroritis maupun praktis, diantaranya :

1. **Manfaat teoritis**

   Hasil dari penelitian semoga dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta memberikan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan dan harga di rumah sakit Indriati Boyolali.

2. **Manfaat praktis**

   a. Bagi Peneliti

   Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan, pemahaman dan pengalaman berhubungan dengan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan dan harga di rumah sakit Indriati Boyolali.

   b. Bagi Instansi

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa keunggulan, kelemahan dan upaya pengembangan terhadap kualitas pelayanan dan harga bagi pasien yang periksa rawat jalan di rumah sakit Indriati Boyolali.

   c. Bagi Peneliti Selanjutnya.

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sebagai bahan kajian dalam dunia ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan dan harga, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Indriati Boyolali.