

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah salah satu untuk meraih keuntungan. Dengan tujuan berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Karna mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra keras dan membutuhkan pengorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran dan membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari

segi waktu pelayanan dengan proses yang cukup lama.<sup>1</sup> Begitu juga halnya dengan layanan kesehatan agar pasien selalu merasa puas dengan pelayanan dan layanan yang diberikan. Karena pelayanan sangat berpengaruh penting terhadap pasien yang berkunjung ke klinik tersebut.

Perusahaan yang dimaksud ialah Klinik Ikhlas Medika yang merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga Klinik harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan agar pasien merasa senang untuk berobat di Klinik. Oleh karena itu untuk menjaga kualitas pelayanan yang telah ditentukan, sehingga setiap pasien akan mendapatkan kualitas pelayanan yang sama, yang sebanding dengan apa yang dibayarkan kepada pihak Klinik.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersial maupun non-komersial harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia(loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya, dengan demikian mereka harus menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun perusahaan, yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.<sup>2</sup>

Pelayanan haruslah efisien, menguntungkan, dan tepat, maka pelayanan yang demikian diharapkan akan dapat mencukupi kebutuhan

---

<sup>1</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*,(Jakarta, PT Raja Grafindo Persada 2017 ),1-2

<sup>2</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta, PT Elex Media Komputindo 2004), 22

pasien. Selain itu pelayanan juga diutamakan untuk mengurangi rasa sakit, mencegah kecacatan, menghilangkan ketakutan dan meningkatkan fungsi. Inilah salah satu tugas dari rumah sakit.

Perusahaan yang dimaksud adalah Klinik Ikhlas Medika yang terletak yang di Pakupatan, karena Klinik merupakan salah satu perusahaan yang didalamnya dijalankan oleh pemilik Klinik Ikhlas medika, Administrasi, para dokter, perawat, dan bagian *cleaning service*, Klinik Ikhlas Medika sebagai tempat, tentu harus mendukung kelengkapan dan kenyamanan pelayanan. Agar pasien merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Ikhlas Medika, adapun salah satu bentuk untuk membuat pasien lebih nyaman ialah memberikan arahan petunjuk jalan yang jelas, pendaftaran bagi pasien, informasi bagi yang ingin periksa, menjenguk, cek up dan lain sebagainya dan perhatikan kondisi tempat menunggu giliran pemeriksaan dan waktu tunggu karena akan mempengaruhi kondisi kelelahan dan kejenuhan bagi pasien dalam menerima pelayanan, dan mendengarkan keluh kesah pasien yang dirasakan saat diperiksa oleh dokter, dan tak lupa pula memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien agar pasien tersebut merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Ikhlas Medika. Dan ini merupakan salah satu bentuk promosi pelayanan yang diberikan atas Ikhlas Medika. perilaku melayani yang dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan. Kepuasan dan kenyamanan akan memberikan kenangan yang nantinya akan menyebabkan yang bersangkutan menjadi langganan. Dan diharapkan tidak yang hanya bersangkutan akan tetapi keluarga, teman

atau kerabat dekat dapat ikut tertarik. Pelayanan yang tepat, kompeten, ramah dan menanggapi setiap keluhan dengan bijaksana.

Rumah sakit juga dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, karena sebuah kualitas pelayanan rumah sakit dapat berpengaruh pada citra rumah sakit tersebut. Namun yang paling dibutuhkan oleh seorang pasien adalah pelayanan dari pihak rumah sakit terhadap pasien. Karena kualitas pelayanan identik dengan harapan pelanggan dan layanan yang dirasakan pelanggan, makin tinggi kualitas suatu layanan makin dekat tercapainya harapan konsumen dengan kenyataan yang dirasakan atau dialaminya.<sup>3</sup> Seiring dengan berkembangnya zaman dari tahun ke tahun di Indonesia ini banyak pula yang lulusan kedokteran sehingga banyak pula yang membuka rumah sakit atau klinik dengan milik individu atau bisa disebut juga swasta, salah satunya yaitu Klinik Ikhlas Medika yang terletak di Pakupatan. Klinik ini termasuk salah satu yang memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan hingga menjadi pilihan utama masyarakat dalam pelayanan kesehatan, terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan ini dapat memberikan manfaat bagi loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga masyarakat tertarik jika pelayanan yang diberikan oleh Klinik Ikhlas Medika tersebut sangat baik. Dan Klinik Ikhlas Medika tersebut ialah salah satu Klinik yang berbasis Islam, sehingga klinik tersebut merupakan salah satu rekomendasi untuk kaum muslim.

---

<sup>3</sup> Rahmat Rosyid, *EKonomicus Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, (Bogor: STIE Dewantara, 2008), 23

Menurut Lamri dalam Lestari (2008) dalam hasil penelitiannya di RS Islam Samarinda mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil penelitian margono (2001), menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Elsi (2003) menunjukkan bahwa pelayanan dokter, perawat, pelayanan fasilitas medis dan pelayanan administrasi berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.<sup>4</sup> Karena kepuasan pasien sangat penting bagi perusahaan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, menegurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan reputasi bisnis.

---

<sup>4</sup> Anggi Reny Sudibyo, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Jember, 2014, 4

Beberapa pakar memberikan arti kepuasan dengan berbagai macam. Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wikie mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>5</sup>

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan (Kotler dan Amstrong, 2009). Engel, Blackwell and Miniard (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan Klinik Ikhlas Medika terhadap kepuasan pasien apakah pengaruhnya berdampak positif atau negatif, maka dengan ini peneliti harus menyebarkan kuisioner kepada pasien.

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. ANDI, 2008), 24

No	Bulan	TAHUN		
		2014	2015	2016
1.	Januari	2394	3644	1131
2.	Februari	2857	4595	1193
3.	Maret	2489	2315	1317
4.	April	2450	2298	1407
5.	Mei	2429	2083	1023
6.	Juni	2450	1958	1208
7.	Juli	2175	1196	1028
8.	Agustus	2635	1272	1171
9.	September	3269	1284	1228
10.	Oktober	2986	1111	1069
11.	November	3341	1193	1215
12.	Desember	3420	1124	1072
Jumlah		32.895	24.073	14.062

*Data pengunjung*

Berdasarkan data pengunjung di atas bisa dilihat setiap tahunnya mengalami penurunan, dari tahun ke tahun terutama pada tahun 2016 pengunjung pasien yang sangat menurun belum diketahui mengapa pengunjung semakin menurun dari tahun ketahun. Maka dari itu saya tertarik untuk mengambil judul tentang “ pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi islam “

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ?
2. Seberapa besar pengaruh hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien ?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan mengarah pada tujuan dan mempermudah proses pengolahan data, maka perlu diterapkan batasan-batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan.

1. Klinik Ikhlas Medika salah satu tempat objek penelitian ialah apakah pelayanan yang diberikan oleh Ikhlas Medika berpengaruh positif atau tidak terhadap kepuasan pasien. Analisa yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada pasien.
2. Menggunakan data hasil kuisioner dari pasien Klinik Ikhlas Medika untuk mengetahui perkembangan peningkatan pasien yang akan digunakan untuk penarikan kesimpulan apakah pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sesuai dengan perspektif ekonomi islam atau tidak.

## **D. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menentukan arah penelitian dan dapat diprediksi tindakan apa yang akan dilakukan,



sehingga hambatan yang mungkin timbul dapat dikurangi. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi islam.

##### 2. Bagi Klinik Ikhlas Medika

Memberikan masukan kepada manajemen Klinik Ikhlas Medika tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan keperawatan yang berpengaruh terhadap pasien agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanannya. Ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan Klinik Ikhlas Medika kepada pasien dan menciptakan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi si peneliti dengan Klinik Ikhlas Medika.

##### 3. Bagi Instansi ( UIN SMH BANTEN )

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi penelitian bagi mahasiswa sehingga dapat memberikan

masukannya bagi peneliti di masa mendatang yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Ikhlas Medika.

#### F. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
1.	Semiaji Santoso (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang	Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,180 X_1 + 0,169 X_2 + 0,168 X_3 + 0,164 X_4 + 0,344 X_5$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 0,344; bukti fisik dengan koefisien regresi

No	Peneliti	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
			sebesar 0,180; keandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,169; daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,168 dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Dengan demikian Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik. <sup>6</sup>
2.	Maftuhadi (2011)	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut, pada pengujian asumsi klasik tidak terjadi heterokedasitas dan berdistribusi normal, variabel kualitas pelayanan berpengaruh

---

<sup>6</sup> Semiaji, Analisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rs.Roemani Muhammadiyah Semarang”, Skripsi Program Sarjana, Universitas Diponegoro, 2012

No	Peneliti	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
			sebesar 0,309 atau 30,9 dan sisanya dipengaruhi variabel lain. <sup>7</sup>
3.	Kurniati (2013)	Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan diRumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Ini berarti pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal. Hal ini terlihat dengan adanya gap negative -0,40 dari kelima dimensi yang digunakan penulis untuk mengukur kepuasan pasien. Dimana nilai harapan pasien jauh lebih besar dari pada persepsi pasien. <sup>8</sup>
4.	Saka Saputra (2016)	Pengaruh Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien	Hasil penelitian ini adalah 1.) pelayanan berbasis prinsip syari'ah berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai Assimp.g (inside) $0.005 < \alpha =$

<sup>7</sup> Maftuhadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" Studi di BMT Bani Syafi" (Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN "SMH" Banten, 2011)

<sup>8</sup> Kurniati, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan diWahidin Sudirohusodo Makassar, Skripsi Program Sarjana, Universitas Hasanuddin Makassar, 2013*

No	Peneliti	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
			0.05. 2.) pelayanan berbasis prinsip syari'ah berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien, hal ini dilihat dari nilai <i>contingency coefficient</i> sebesar 39,9%. Berarti pelayanan berbasis prinsip syari'ah memengaruhi kepuasan pasien sebesar 39,9%. <sup>9</sup>
5.	Urwatunnisa (2016)	Pengaruh pelayanan jaminan kesehatan badan penyelenggaraan jaminan sosial terhadap kepuasan pasien menurut ekonomi islam.	Hasil penelitian ini perbandingan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan hasil perhitungan rumus uji t, diperoleh t hitung sebesar 0.246 dan t tabel sebesar 2.011. maka $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak. Artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara pengaruh pelayanan jaminan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien menurut ekonomi islam. Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan

---

<sup>9</sup> Saka Saputra, "Pengaruh Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien" (Skripsi pada Fakultas Febi Ekonomi Islam IAIN "SMH" Banten, 2016)

No	Peneliti	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
			jaminan kesehatan BPJS tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena kepuasan pasien itu tidak hanya dilihat dari segi pelayanannya saja namun banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut seperti obat yang diberikan, cara penerimaan pasiennya dan lain sebagainya. <sup>10</sup>

### G. Kerangka Pemikiran

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Urwatunnisa, *“Pengaruh pelayanan jaminan kesehatan badan penyelenggaraan jaminan sosial terhadap kepuasan pasien menurut ekonomi islam”* (Skripsi pada Fakultas Febi Ekonomi Islam IAIN “SMH” Banten, 2016)

<sup>11</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 42

Para penyedia layanan, terutama dibidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan, pelayanan tidak akan efektif dan berhasil memuaskan pelanggan secara optimal bila kita sedang tidak mempunyai kemauan untuk melayani. Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas, Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik konsumen. Oleh karena itu pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut.<sup>12</sup>

Pada hakekatnya pelayanan ditujukan untuk mengoptimalkan kepuasan para pelanggan internal dan eksternal. Semua manajemen perusahaan, termasuk para pesaing, akan melakukan pelayanan dengan orientasi yang sama, yaitu mengoptimalkan kepuasan pelanggan.

Karena bukan perusahaan saja yang berupaya meningkatkan kinerja pelayanan untuk kepuasan konsumen, maka dari waktu ke waktu kita harus mau meningkatkan kemampuan pelayanan dengan berbagai cara. Antara lain melalui pendekatan kemauan (*willingness*) yang disingkat dengan istilah “wts” atau “kum” , yaitu *willing to see* (kemauan untuk melihat), *willing to say* (kemauan untuk mengatakan/membicarakan), *willing to solve* (kemauan untuk memecahkan

---

<sup>12</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 23

masalah) sehingga timbul kesadaran yang berupa kemauan untuk melayani (willing to serve).<sup>13</sup>

Sesuai dengan kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan kesehatan, transportasi, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundangan seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, gerbong eksekutif kereta api.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, kep. MENPAN No.63/2004 mengamanatkan agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.<sup>14</sup>

Layanan islami adalah upaya pelayanan yang secara jelas memperlihatkan ciri pelayanan yang bernafaskan agama islam. Agar layanan yang dilakukan benar-benar mencerminkan layanan islam maka yang harus diberlakukan adalah seperti dibawah ini :

1. Pakaian perawat, pegawai Administrasi, dan dokter berkerudung bagi yang perempuan dan rapi bagi laki-laki.
2. Sapaan assalamu'alaikum.
3. Masjid berkumandang pada waktu shalat 5 waktu.<sup>15</sup>

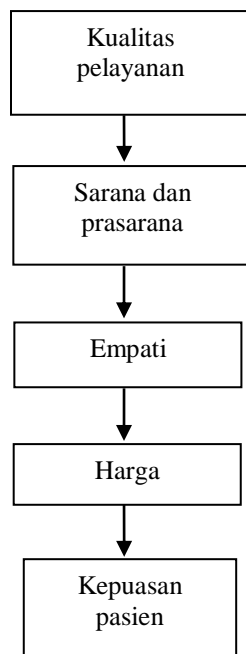
---

<sup>13</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 47

<sup>14</sup> Zainal Mukarom, *manajemen pelayanan publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 86

<sup>15</sup> Boy S. Sabarguna, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, (Jakarta: MARS, 2008), 23





**Gambar.1**

Kerangka pemikiran

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Klinik Ikhlas Medika kepada pasien yang membutuhkan pelayanan, pelayanan yang baik akan mempengaruhi keyakinan pasien, harga juga menjadi ukuran bagi pasien dalam memilih Rumah Sakit, sehingga harga menjadi acuan bagi pasien dalam menentukan suatu keputusan dalam mencapai loyalitas yang tinggi.

2. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana

adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti computer dan mesin-mesin, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung.<sup>16</sup>

### 3. Empati

Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit atau klinik terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi *empphaty* ini merupakan penggabungan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan/rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> <http://www.volimaniak.com/2015/02/pengertian-sarana-dan-prasarana.html>

<sup>17</sup> M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta: Salemba Medika, 2014), 28

#### 4. Harga

Harga merupakan bauran pemasaran yang melakukan upaya dalam melakukan pengikatan pada pasien dan yang terkait dengan cara pengaturan harga.

Seluruh perusahaan menjadikan harga sebagai indikator utama dari sebuah kepuasan dalam pelayanan, maka dari itu perusahaan melakukan upaya peningkatan pada pasien yang terkait dengan cara pengaturan harga.<sup>18</sup>

#### 5. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit.<sup>19</sup>

### H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang merupakan laporan hasil penelitian ini terdiri dari:

BAB I : Pendahuluan, Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat/signifikasi penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

---

<sup>18</sup> Boy S. sabarguna, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, 20

<sup>19</sup> M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta:Salemba Medika, 2014 ),218

BAB II :Kajian Pustaka, Bab ini membahas tentang teori-teori serta tela'ah pustaka yang berhubungan dengan penelitian, hubungan variabel, dan hipotesa untuk memberikan dugaan sementara terhadap masalah yang diteliti.

BAB III : Metodologi Penelitian, Bab ini, menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, variabel penelitian,jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV :Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian, Bab ini membahas uraian hasil penelitian berupa temuan temuan dari penulisan yang telah dilakukan dengan disertai pembahsannya yang analitis dan terpadu.

BAB V : Kesimpulan dan Saran, Bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai objek yang diteliti berdasarkan hasil analisa data dan memberikan saran untuk pihak pihak terkait.