

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017. [1] menyatakan Rumah Sakit merupakan lembaga diselesaikan oleh tenaga kerja klinis/medis berpengalaman yang dikoordinasikan dengan baik dari kantor klinis yang mantap, manfaat klinis, asuhan keperawatan nonstop, penemuan dan mengobati pasien yang menderita sakit. Dalam zaman maju dan berkembang tak dapat dihindarkan, sehingga cara berperilaku cerdas. Meskipun bermakna strategi WTO pada 2010 Indonesia perdana akan mengungkapkan dokter pendatang diperbolehkan praktis di Indonesia, akan tetapi ASEAN sependapat tahun 2008 akan mengungkapkan kepada daya energi kesehatan, kepada seluruh yang berprofesip ada keahlian kesehatan layak bergerak secara proposional besertatetap berpangkal buat kebutuhan pasien. Industri jasa pelayanan populasi pula tak terkecualikan dari kompetisi menyangkut pelaksana, ialah rumah sakit. Beragam rumah sakit berusaha pencapaian dalam beserta mengajukan layanan praktis & bermutu. Lingkungan umum Rumah sakit melambangkan satu dari beberapa komponen dari jasa penyajian, gambaran dari rumah sakit daerah didalam penglihatan sedikit ramah daripada pelayanan rumah sakit swasta.

Rumah sakit ialah fasilitas administrasi kesehatan yang melanjutkan administrasi kesehatan secara adil, untuk fokus pada upaya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Klinik menyelesaikan administrasi kesehatan dengan cara yang ramah dan terkoordinasi dalam

proses peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam struktur file, beserta bisa memanfaatkan demi edukasi dan pendalaman (Permenkes no.159b/Menkes/per/II/1988). Berisi Undang-Undang no 44 disebutkan jika rumah sakit pelayanan kesehatan melanjurkan administrasi kesejahteraan individu sebagai prima bersama mempersiapkan administrasi jangka panjang, jangka pendek dan krisis.

Rumah Sakit dalam penyelenggaraan administrasi kesejahteraan di Rumah Sakit, seringkali klien merasa tidak pasti berdasarkan kondisi pengobatan yang layak dilakukan tanpa orang lain. Pembeli merasa mereka harus diarahkan untuk memutuskan dan sering kali pembeli merasa mereka harus tunduk pada pilihan yang diambil oleh spesialis untuk memulihkan masalah medis yang mereka hadapi. Pelayanan kesehatan ialah barang yang tidak kasat indra pengelihat sehingga bermakna mode pemungutan ketetapan pasien menjurus bagi menampakkan representasi yang muncul di rumah sakit. Diantara representasi ialah harga, penanganan, perlengkapan kesehatan merupakan jumlah representasi yang dilihat untuk pasien serupa petunjuk.

Menurut Jurnal (Setiawan,2011) [2]Sangat penting bagi klinik untuk mengetahui persyaratan dan asumsi bagi pasien sehingga mereka memilih untuk mengetahui layanan kesehatan yang mereka berikan. Prosedur keyakinan untuk mengatur administrasi kesehatan untuk klien klinik darurat memiliki banyak kekhususan yang tak tanggung-tanggung. Bertentangan melalui nasabah jasa berbeda, konsumen atau pasien rumah sakit selaku intelektual hadir bermutu suasana tertekan, sehingga momen memutuskan rumah sakit amat kerap tersangkut dalam kondisi di mana pasien

membutuhkan pertimbangan klinis yang cepat. Pilihan untuk membeli barang tertentu muncul dari siklus dinamis, sehingga penampilan pasien di klinik biasanya bukan keinginan individu. Sebagai aturan umum, kedatangan pasien ke klinik medis karena faktor penyakit. Pilihan pembelian oleh pembeli untuk situasi ini dikenal sebagai pasien untuk klinik darurat adalah pilihan untuk memilih administrasi.

Menurut Jurnal (Kotler,2005)[3]. Bauran pemasaran ialah sekumpulan faktor yang dapat dibatasi oleh organisasi untuk menciptakan reaksi yang diinginkan oleh klien. Perpaduan iklan adalah membuat proposal dengan memajukan dan menyebarkan barang dengan harapan akan ada akses melalui pembelian barang/administrasi.

Item adalah perkembangan item dan unit item yang disajikan oleh klinik darurat kepada pasien. Item klinik darurat termasuk jangka pendek, berkelanjutan, fasilitas penelitian, administrasi, dsb. Lalu biayanya yakni berapa banyak nominal tunai yang dibayarkan pelanggan guna mendapatkan suatu barang/menggantikan kebebasan kepemilikan barang. Kemajuan adalah menyampaikan terkait informasi barang/administrasi ke calon konsumen yang bertekad untuk mendapatkan reaksi dan menimbulkan dampak sehingga mereka butuh dan memanfaatkan layanan. Tempat ialah terjadinya pertukaran yang dengan alasan di situlah bantuan akan disampaikan dan dengan cara bagaimana bantuan tersebut akan disampaikan (Setiawan Supriadi,2010).

RSI Sakinah Mojokerto ialah satu dari banyaknya yayasan yang ikut serta dalam penyelenggaraan kesejahteraan yang secara resmi diklaim oleh Nahdlatul Ulama Mojokerto yang telah bekerja dalam penyelenggaraan

kesejahteraan pada 2 Oktober 1990. RSI Sakinah Mojokerto telah melakukan kemampuannya sesuai pasal 52 UU No. 44 Tahun 2009 memanfaatkan Sistem Informasi Rekam Medis (SIRM). Pada saat sekarang Sistem Informasi Rekam Medis (SIRM) dipakai dalam pendaftaran pasien jangka pendek, rawat inap/ER. RS Islam Sakinah merupakan salah satu klinik kesehatan rahasia di Mojokerto, bersaing dengan klinik kesehatan rahasia lainnya di Mojokerto.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto, menemukan cara untuk berubah menjadi rumahsakit berlisensi penuh. Level ini merupakan pencapaian otorisasi tertinggi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).Sehubungan diraihinya lisensi tersebut, RSI Sakinah terbukti lulus dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Baik pelayanan kepada pasien hingga fasilitas kesehatan yang terstandar. Ketua Umum Pengurus Perkumpulan Kesehatan Sakinah, H. Mahsun Arif S.Sos, mengungkapkan, hasil akreditasi paripurna itu didapat berdasarkan hasil survei oleh tim KARS.

Dengan bauran pemasaran terdiri dari 7P yaitu; product, price, place,promotion, process, physical evidence, dan people. Area klinik berada di sepanjang jalan utama. Perkembangannya berjalan dengan baik, hal ini sangat terlihat dari pos-pos menuju klinik di setiap jalan di kota Mojokerto. Administrasi fakultas klinik darurat yang ideal, misalnya, kunjungan spesialis, kantor yayasan yang lengkap, misalnya, dalam perinatologi, melengkapi kantor nyata klinik medis, misalnya, memiliki CT Scan dan MRI. Begitu juga dengan latihan promosi yang diawasi oleh cabang periklanan RS Sakinah Mojokerto. Iklan ini tergabung dengan kantor uang, sehingga divisi uang mengawasi dana serta mengawasi penayangan klinik kesehatan, khususnya kepada klien dari

organisasi, perlindungan Askes, perlindungan Jamsostek dan perlindungan rahasia lainnya. Poliklinik Gawat Darurat dapat membuat klien (pasien) baru untuk menetap di rawat inap di RS Sakinah, maka klinik Gawat Darurat harus memiliki pilihan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dibutuhkan dan dibutuhkan klien (pasien) saat memilih untuk menggunakan administrasi jangka panjang di RS Sakinah. Ini adalah jalan menuju hasil dari suatu asosiasi, khususnya dengan memahami apa yang dibutuhkan dan dibutuhkan klien (pasien) dan berusaha untuk memuaskannya. Cara yang dapat digunakan yakni memanfaatkan campuran promosi. Karena campuran yang dipamerkan adalah variabel yang dapat dibatasi oleh klinik.

Kepuasan pasien adalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam administrasi kesejahteraan. Pemenuhan pasien merupakan dampak dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan melihat apa yang diharapkan secara umum dalam pemahaman dan kebenaran pelayanan kesehatan yang didapat dalam pengaturan kesehatan klinik (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Akibatnya, pemenuhan pasien di klinik bergantung pada bagaimana administrasi yang diberikan oleh klinik dan pelayanan yang diberikan takseseuai dengan standar

Selanjutnya, pemenuhan pasien di poliklinik sangat bergantung pada bagaimana administrasi yang diberikan oleh poliklinik gawat darurat. Pada 2017 – 2021 5 tahun terakhir pasien berjumlah 43.900. Pada bulan Maret – April 2022 jumlah kunjungan pasien RSI Sakinah Mojokerto sebesar 3,060 pasien.

Berdasarkan uraian, peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran 7P (*product, Price, place, dan promotion, process, physical evidence, people*) Terhadap Kepuasan Pasien (Studi kasus Pada Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *Product* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
2. Apakah *Price* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
3. Apakah *Place* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
4. Apakah *Promotion* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
5. Apakah *Process* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
6. Apakah *Physical Evidence* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
7. Apakah *People* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto ?
8. Apakah *Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence, dan People* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSI Sakinah secara simultan.

### **1.3 Tujuan**

1. Guna mengetahui apakah *Product* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
2. Guna mengetahui apakah *Price* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
3. Guna mengetahui apakah *Place* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
4. Guna mengetahui apakah *Promotion* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
5. Guna mengetahui apakah *Process* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
6. Guna mengetahui apakah *Physical Evidence* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
7. Guna mengetahui apakah *People* terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto.
8. Guna mengetahui apakah *Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence, dan People* terdapat pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sakinah Mojokerto

### **1.4 Manfaat**

#### 1.4.1 Guna Mahasiswa :

Berharap dapat menambah wawasan peneliti mengenai mutu pelayanan, *Product, Price, Place, Promotion, Physical Evidence, dan People* terhadap kepuasan pasien di RSI Sakinah Mojokerto.

#### 1.4.2 Untuk Universitas :

Peneliti mengharapkan agar dimanfaatkan sebagai informasi dan usulan untuk eksplorasi tambahan dalam menciptakan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen pemasaran terutama mengenai Bauran Pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, Process, Physical Evidence, dan People*) terhadap kepuasan pasien di RSI Sakinah Mojokerto.

#### 1.4.3 Batasan Masalah :

Sebelum melakukan penelitian penulis akan membatasi ruang lingkup dan objek penelitian, supaya tidak terjadi adanya penyimpangan sasaran penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis akan membatasi masalah penelitian terkait bauran pemasaran 7P yaitu (*Product, Price, Place, promotion, process, physical evidence, dan people*).