

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu bukti bahwasanya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan makin meningkat adalah pertumbuhan bisnis layanan kesehatan yang mencakup berbagai aspek seperti klinik, rumah sakit, puskesmas, dan balai pengobatan. Pertumbuhan ini mencerminkan bahwasanya masyarakat makin membutuhkan layanan kesehatan yang bermanfaat baginya. Sehingga, para pelaku usaha yang bergerak di sektor bisnis kesehatan tersebut dituntut untuk berkembang agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien sebagai sarana mengembangkan peluang usaha yang dapat mempunyai keunggulan bersaing diantara para pebisnis di sektor kesehatan. Dalam era globalisasi sekarang, dunia bisnis harus bisa menghadapi perubahan teknologi yang terus berkembang dan makin kompleks. Oleh karena itu, sangat penting untuk menciptakan inovasi baru dalam setiap produk (baik barang maupun jasa) di perusahaan, baik yang berorientasi pada profit maupun nirlaba, yang menawarkan layanan kesehatan. Salah dari penyedia layanan kesehatan layanan di Provinsi Jawa Timur adalah RSUD Grati di daerah Kabupaten Pasuruan tepatnya di Jalan Raya Grati No.199 Ranu Klindungan Kec. Grati Kab. Pasuruan 67184.

Menurut Gunawan dan Saragih (2019) Inti mendasar dari pemberian pelayanan kesehatan adalah untuk mencukupi keperluan para pengguna jasa kesehatan (pasien), yang mengharapkan solusi terhadap permasalahan kesehatannya yang bertujuan untuk kesembuhan si pengguna jasa kesehatan

tersebut. Pasien mengharapkan penyedia layanan kesehatan dapat memberi layanan medis yang mempunyai kualitas terbaik untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, merespons keluhan pasien dengan cepat dan tanggap, serta memberi kemudahan layanan administratif untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain pelayanan medis, penyedia layanan kesehatan juga harus dapat melaksanakan bantuan administrasi yang inovatif karena pasien menginginkan sesuatu yang baru yang bisa dirasakan langsung oleh pasien dan mencukupi keperluan mereka.

Menurut Gunawan dan Saragih (2019) Inovasi menjadi faktor utama yang mendorong keberhasilan perusahaan dalam menarik pelanggan atau konsumen, tidak hanya di sektor industri, namun di sektor jasa juga. Menurut Gunawan and Saragih (2019) menjabarkan bahwasanya inovasi ialah kinerja tindakan inovatif seperti menciptakan produk dan layanan baru. Inovasi terjadi baik dalam produk maupun layanan. menurut Gunawan and Saragih (2019) Konsep inovasi dalam sektor jasa mencakup peningkatan layanan yang melibatkan perancangan layanan dan pengembangan layanan baru, yang manfaatnya lebih banyak dirasakan oleh pelanggan.

Inovasi adalah perubahan yang direncanakan dengan cermat, teliti, dan dibuat dengan matang. Sebelum dijalankannya suatu inovasi, dilaksanakan terlebih dahulu kajian pendahuluan mengenai inovasi tersebut apakah sudah tepat atau tidak. Di dalam instansi pemerintah dapat berinovasi dengan memakai teknologi informasi dan peralatan baru sesuai dengan teknologi yang telah berkembang saat ini. Inovasi dijalankan sebagai upaya untuk mencapai tujuan

tertentu dengan mengembangkan ide-ide baru yang muncul dalam proses pelayanan. Maksudnya, inovasi dilaksanakan guna menaikkan kualitas pelayanan pada publik. (Solong & Muliadi, 2021)

*Perceived value*/Nilai yang dirasakan pelanggan, juga dikenal sebagai nilai pengguna ialah rasio antara manfaat yang dirasakan oleh konsumen dan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk memakai produk atau layanan yang bersangkutan. Sebagai hasilnya, nilai pengguna mencerminkan preferensi dan evaluasi konsumen terhadap atribut produk serta berbagai konsekuensi yang timbul dari penggunaan produk tersebut untuk memenuhi tujuan dan harapan mereka. Dengan demikian, konsumen dapat membandingkan manfaat yang dirasakan dengan biaya yang mereka keluarkan untuk memakai produk atau layanan yang bersangkutan. (Jana Siry, 2015).

Konsep nilai pelanggan sangat terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Konsep ini mencerminkan evaluasi yang dilaksanakan oleh konsumen terhadap jasa atau produk yang mereka gunakan. Nilai yang diharapkan oleh pelanggan muncul ketika mereka membentuk persepsi mengenai seberapa baik layanan atau produk tersebut akan berfungsi dalam konteks penggunaannya. Untuk menentukan apakah kinerja suatu produk bermerek mampu menciptakan nilai, perlu dievaluasi berdasar atas empat aspek nilai yang dirasakan: harga, nilai keuntungan, keindahan, dan kinerja yang relatif. (Jana Siry, 2015).

RSUD Grati terus berinovasi. Berupaya secara maksimal meningkatkan pelayanan dalam bidang administratif. Sebagai rumah sakit rujukan di wilayah timur Kabupaten Pasuruan. Salah satu inovasi yang paling dirasakan oleh

masyarakat adalah “Si Pena Pasti” (Sistem Pelayanan Administrasi kependudukan Pasien Persalinan RSUD Grati). Program inovasi RSUD Grati bekerja sama dengan Dispendukcapil untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan Akta, KK, dan KIA bagi bayi yang lahir di RSUD Grati.

Diharapkan dengan hadirnya inovasi Si Pena Pasti berhasil dapat memberi wawasan yang berharga bagi masyarakat khususnya wilayah Kabupaten Pasuruan dan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, semoga masyarakat bisa lebih mudah dan mau untuk melaporkan peristiwa kelahiran dengan tepat waktu, yang pada gilirannya akan mendukung pencatatan kependudukan yang lebih akurat, tepat, dan cepat. Sehingga, inovasi Si Pena Pasti mempunyai potensi untuk membawa manfaat yang sangat besar bagi masyarakat Kabupaten Pasuruan dan membantu mewujudkan pemerintahan yang responsif dan lebih terpercaya bagi masyarakatnya.

Dalam pengurusan dokumen pencatatan kependudukan, Kabupaten Pasuruan mempunyai instansi pelaksana terkait yakni Dinas Dukcapil Kabupaten Pasuruan. Untuk mendapatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan, penduduk Kabupaten Pasuruan bisa datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Pasuruan atau bisa melalui desa setempat. Disini jarak tempuh dari rumah ke kantor disdukcapil yang terbilang cukup jauh yakni sejauh 25 km dan tidak semua masyarakat mempunyai kendaraan untuk menuju kesana. Jadi banyak masyarakat yang memilih cara gampang untuk pengurusan kependudukan melalui calo. Banyak masyarakat masih memakai jasa calo karena

kurangnya pengetahuan mereka tentang prosedur dan syarat pembuatan akta kelahiran. Mereka rela membayar cukup mahal hanya untuk pengurusan administrasi kependudukan tersebut.

Banyak yang memilih calo karena menganggap lebih cepat dan murah untuk membuatnya, padahal sebenarnya memakai calo lebih mahal dan waktu pengerjaannya sama dengan yang resmi. Selain itu, yang memadai juga menghambat pencatatan administrasi kependudukan di RSUD Grati. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah kepemilikan computer, mesin print yang masih sedikit dan tidak mempunyai mesin sendiri untuk mencetak KIA sehingga petugas administrasi harus menunggu pengiriman KIA dari kantor disdukcapil ke RSUD Grati. Dan serta kurangnya sumber daya manusia sebagai petugas pengurusan yang dikira-kira dapat memperlama proses percetakan dan pengimplutan data kedalam server kependudukan.

Kehadiran inovasi SI PENA PASTI diharapkan dapat memberi manfaat bagi pasien dalam penyelesaian berbagai proses administratif seperti pengurusan Akta, KK, dan KIA. Dengan demikian, diharapkan bahwasanya penggunaan inovasi ini akan memberi kepuasan kepada pasien. Kepuasan konsumen adalah faktor krusial dalam menciptakan persepsi yang baik dan kepercayaan terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Ini berpotensi mendorong pengguna untuk terus memakai produk atau layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga bertambahnya jumlah konsumen baru dari waktu ke waktu. (Ajeng et al., 2022).

Kepuasan konsumen merujuk pada tingkat kecocokan antara harapan dan kebutuhan konsumen dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan. Bilamana suatu layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, dapat dianggap bahwasanya layanan tersebut berhasil memuaskan konsumen. Respon emosional konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka dapatkan, dapat berupa rasa puas atau tidak puas, merupakan inti dari konsep kepuasan konsumen. (Ajeng et al., 2022)

Tabel 1  
Data Jumlah pasien

Bulan	2022	2023	2024
Januari	-	11	39
Februari	1	53	50
Maret	28	62	46
April	23	23	-
Mei	29	117	-
Juni	27	58	-
Juli	36	58	-
Agustus	58	84	-
september	19	58	-
Oktober	32	48	-
November	15	75	-
Desember	25	55	-
Jumlah	292	728	142

Sumber : data pasien si pena pasti RSUD Grati.

Pada akhir tahun 2021, RSUD Grati belum mempunyai layanan khusus untuk pengurusan administrasi kependudukan bagi bayi yang dilahirkan di rumah sakit tersebut. Namun, dengan diperkenalkannya layanan SI PENA PASTI, proses pengurusan identitas kependudukan bagi bayi yang baru lahir mengalami peningkatan yang signifikan. Mulai dari peresmian pada awal tahun 2022 hingga akhir tahun 2022, jumlah pasien yang mengurus identitas kependudukan bayi yang baru lahir mencapai 292. Pada tahun 2023, angka

tersebut meningkat menjadi 728 pasien. Berdasar atas fenomena tersebut, penulis menginginkan menjalankan kajian terkait **“Pengaruh Inovasi Si Pena Pasti dan dan *Perceived value* Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan.”**



## B. Permasalahan

Berdasar atas latar belakang masalah tersebut, maka urusan masalah pada kajian ini ialah:

1. Apakah Apakah Inovasi Si Pena Pasti dan *Perceived Value* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan ?
2. Apakah Inovasi Si Pena Pasti berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati Kab. Pasuruan ?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasar atas dari rumusan masalah diatas, alhasil tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Mengetahui pengaruh secara simultan antara Inovasi Si Pena Pasti , Pasti dan *Perceived Value* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati.
2. Mengetahui pengaruh Inovasi Si Pena Pasti terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati.
3. Mengetahui pengaruh *Perceived value* terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Grati.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Perolehan kajian ini nantinya bisa memberi banyak wawasan baru dan sumbangsih bagi beberapa elemen, diantaranya:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Kajian ini bisa dipakai jadi acuan pedoman penelitian seberikutnya yang berkesinambungan dengan minat dalam memakai kembali layanan Si Pena Pasti untuk pengurusan identitas kependudukan bayi yang baru lahir di RSUD Grati.

2. Bagi Lembaga.

Kajian ini bisa memberi masukan tambahan bagi RSUD Grati terkait faktor yang memberi pengaruh pada kepuasan pasien yang memakai layanan inovatif Si Pena Pasti (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasien Persalinan RSUD Grati)

3. Bagi Fakultas.

Kajian ini bisa jadi wawasan berharga dan materi dalam koleksi perpustakaan Universitas Merdeka Pasuruan dan menjadi referensi penting bagi seluruh mahasiswa, kalangan akademisi, serta peneliti yang tertarik mempelajari topik terkait dengan pemasaran, khususnya kepuasan pelanggan.