

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek penting dalam kehidupan seseorang adalah kesehatan. Dengan ini seseorang merasa perlu untuk menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Seseorang yang ingin sembuh dari penyakitnya terkadang perlu mendapatkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat luas. Seharusnya ini membuat rumah sakit perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen dalam hal ini pasien akan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit tersebut.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat menginginkan pelayanan terbaik untuk dirinya. Salah satunya adalah memeriksakan diri ke rumah sakit.

Rumah sakit saat ini mengalami kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Dengan ini dibuktikan dengan banyaknya peralatan medis yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit. Adanya kemajuan teknologi membuat persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berpikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian

terhadap pelayanan kesehatan. Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal dengan rumah sakit. Pengaruh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini rumah sakit suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit yaitu pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit.

Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2018 – 2022 mengalami peningkatan. Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit sebanyak 2.813 meningkat menjadi 2.877 pada tahun 2019. Jumlah rumah sakit sampai dengan tahun 2022 terdiri dari 3.072 rumah sakit. Berdasarkan tipenya, sebanyak 2.561 unit merupakan rumah sakit umum (RSU), sisanya sebanyak 511 unit merupakan rumah sakit khusus (RSK).



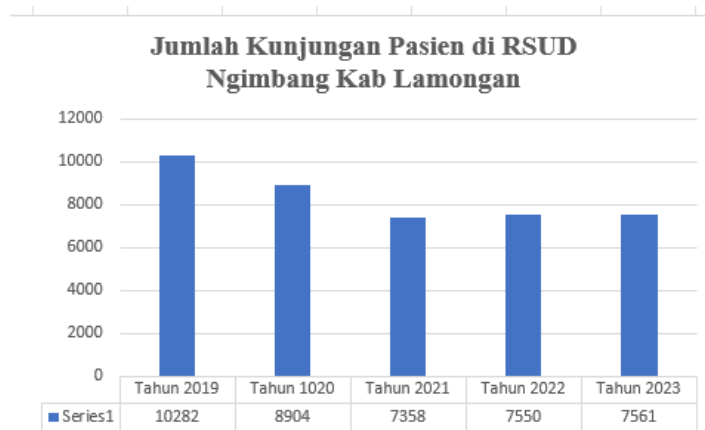
Gambar 1. 1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia
Sumber: Badan Pusat Statistik, (2022)

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa jumlah rumah sakit meningkat dari tahun ke tahun, sehingga dengan jumlah yang semakin banyak tersebut, rumah sakit dituntut untuk bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Untuk menangani persaingan yang ada, rumah sakit harus mampu meningkatkan

kualitas pelayanan agar rumah sakit mendapatkan citra yang positif dari konsumen (pasien).

Menerapkan mutu layanan di sektor kesehatan merupakan suatu kewajiban yang harus diselenggarakan, sebagaimana hal tersebut dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pasal 8 ayat (1) yang berbunyi “Setiap Penduduk berhak atas pelayanan kesehatan” Dan pasal 34 ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

RSUD Ngimbang adalah rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Selain itu RSUD Ngimbang juga sebagai rumah sakit rujukan dari fkses tingkat 1 seperti puskesmas atau klinik. RSUD Ngimbang ini didirikan pada tanggal 28 Maret 2011 yang diresmikan oleh bapak bupati lamongan dan mulai beroperasi pada tanggal 1 April 2011. Pada tahun 2013 RSUD Ngimbang mendapatkan rekomendasi izin operasional tetap rumah sakit berdasarkan keputusan bupati lamongan nomor 445/1033/kep/413.215/2013 dan tentang izin peningkatan klasifikasi rumah sakit menjadi type “C” nomor 445/609/413.105/2015. Dari data yang diambil dari website resmi RSUD Ngimbang jumlah pasien terakhir pertahun 2023 bulan Oktober yaitu 44.619 dan akan bertambah setiap tahunnya.



Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Ngimbang
Sumber: SIMRS RSUD Ngimbang, (2023)

Gambar 1.2 adalah data grafik kunjungan RSUD Ngimbang yang telah disajikan selama lima tahun terakhir, dari gambar tersebut terlihat bahwa kunjungan ke RSUD Ngimbang terus mengalami peningkatan. Contohnya, pada tahun 2022 mengalami peningkatan dari 7358 pasien menjadi 7550 pasien dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 7561 pasien.

Dilihat dari jumlah kunjungan maka menunjukkan adanya tingkat antusias yang tinggi dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Pertayannya adalah benarkah kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit dapat membuat pasien berkunjung? Karena disituasi kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan ini yang mengakibatkan banyaknya rumah sakit yang muncul, sehingga persaingan di dunia bisnis sangatlah ketat.

Beberapa penelitian terdahulu dalam beberapa tahun terakhir telah banyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung seperti Wulandari, dkk (2021): Lestari, dkk (2023): (Hernaldi & Siahaan 2023). (Kotler dan Amstrong, 2016: 198) menyatakan bahwa keputusan pembelian atau keputusan berkunjung adalah tahapan dalam proses keputusan pembeli dimana konsumen benar benar membeli. Keputusan berkunjung

pasien pada suatu rumah sakit untuk pertamakalinya, akan menghasilkan pengalaman pasien terhadap rumah sakit tersebut. Jika pengalaman yang didapatkan setelah melakukan kunjungan sesuai atau lebih dari harapan sebelum melakukan kunjungan, maka dapat dikatakan pengalaman tersebut memuaskan dan begitu pula sebaliknya.

Allameh, dkk (2015) menyakini bahwa pengalaman seseorang dalam menggunakan layanan, secara signifikan akan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut. Kepuasan dapat dianggap sebagai bentuk evaluasi setelah melakukan kunjungan pada suatu tempat. Teori keputusan berkunjung dianalogikan sama dengan keputusan pembelian, bahwa keputusan berkunjung sama dengan keputusan pembelian. Proses keputusan pembelian merupakan proses dimana konsumen melewati lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian yang di mulai jauh sebelum pembelian actual dilakukan dan memiliki dampak yang lama setelah itu.

Penelitian-penelitian terdahulu pernah dilakukan terkait kualitas pelayanan, lokasi, citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung seperti penelitian Hernaldi & Siahaan (2023) menunjukkan bahwa citra rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Namun, Suhaily (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Tabel 1. 1 *Research Gap*

Hubungan Antar Variabel	Penelitian Terdahulu		<i>Research Gap</i>
Kualitas pelayanan	Wulandari, dkk (2021)	Cynthia, dkk (2022)	Inkonsisten
	Berpengaruh	Tidak berpengaruh	
Lokasi	Lestari, dkk (2023)	Mulyati (2019)	Inkonsisten
	Berpengaruh	Tidak berpengaruh	
Citra rumah sakit	Hernaldi & Siahaan (2023)	Suhaily (2017)	Inkonsisten
	Berpengaruh	Tidak berpengaruh	

Sumber: Data Primer, diolah (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap keputusan berkunjung. Oleh karena itu perusahaan harus bisa untuk meningkatkan faktor faktor yang bisa mempengaruhi keputusan berkunjung konsumen agar perusahaan bisa beroperasi sebagaimana mestinya tanpa mengkhawatirkan kerugian.

Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa telah banyak penelitian oleh peneliti sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung. Namun hasil penelitian sebelumnya masih ada beberapa yang inkonsisten, oleh karenanya peneliti ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung dan menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga akan dapat menyederhanakan realitas permasalahan penelitian yang kompleks dalam sebuah model penelitian.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu dalam rangka memenuhi harapan konsumen

(Kasmir. 2017:47). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam menarik pelanggan. Semakin baik dan bagus pelayanan akan semakin menarik pelanggan untuk melakukan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya ilmu pengetahuan dan teknologi membawa dampak yang besar dalam perkembangan dunia bisnis. Pasar dan peluang semakin luas namun sisi negatifnya persaingan semakin ketat dan sulit untuk diprediksi. Dengan ini banyak bermunculan rumah sakit-rumah sakit swasta maupun pemerintah atau klinik-klinik kesehatan membuat persaingan semakin ketat dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Strategi yang umum dilakukan rumah sakit yaitu dengan memberikan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas.

Aspek penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien adalah perilaku perawat dan dokter. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit pasien akan menilai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mereka terhadap jasa yang diberikan, penilaian ini digunakan untuk memperbaiki persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun dokter di rumah sakit tersebut.

Gambaran kualitas pelayanan RSUD Ngimbang jika dilihat dari konteks aspek-aspek yang telah disebutkan sebelumnya adalah sebagai berikut, pertama, dalam hal dimensi kehandalan, RSUD Ngimbang menggunakan beberapa peralatan yang canggih dalam melayani pengobatan, dengan peralatan yang canggih ini, RSUD Ngimbang berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kedua dalam hal dimensi Daya Tanggap, RSUD Ngimbang memiliki beberapa keterbatasan. Terlihat dari beberapa keluhan pasien di website resmi

RSUD Ngimbang, banyak pasien yang mengatakan bahwa perawat kurang tanggap dalam melayani pasien.

Ketiga dan keempat, dalam hal dimensi jaminan dan empati, RSUD Ngimbang mempertimbangkan pelayanan pasca berobat. RSUD Ngimbang memberikan konsultasi setelah menerima pelayanan, baik untuk mengevaluasi keluhan pasca berobat atau memastikan kepuasan. Dalam hal empati, RSUD Ngimbang kurang dalam hal memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Kelima, dimensi Bukti Fisik, RSUD Ngimbang menawarkan fasilitas yang cukup baik dan mewah, namun RSUD Ngimbang masih kurang dalam hal kebersihan.

Selanjutnya, lokasi yang strategis sangat menentukan potensi untuk meningkatkan keputusan konsumen untuk berkunjung. Lokasi merupakan suatu area yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Menurut Ghanimata (2012) lokasi merupakan letak toko atau pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimalkan laba. Dalam konsep bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik dan proses. Lokasi usaha juga dapat disebut dengan saluran distribusi Perusahaan karena lokasi juga berhubungan langsung dengan pembeli atau konsumen dengan kata lain lokasi juga tempat produsen menyalurkan produknya kepada konsumen ataupun merupakan komitmen sumber daya jangka Panjang. Lokasi juga akan mempengaruhi pertumbuhan dimasa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup baik itu dalam usaha apapun.

Lokasi juga dapat mempengaruhi keputusan berkunjung pasien untuk berobat. Lokasi yang strategis bisa menentukan kesuksesan suatu jasa karena lokasi memiliki hubungan yang erat dengan pasar potensial suatu Perusahaan. Penentuan lokasi yang tepat akan meminimumkan biaya (investasi dan operasional) jangka pendek maupun jangka Panjang dan ini akan meningkatkan daya saing Perusahaan dalam sektor jasa.

Terdapat beberapa aspek pengukuran lokasi seperti keterjangkauan lokasi, kelancaran akses menuju lokasi dan kedekatan lokasi. RSUD Ngimbang memiliki keunggulan dalam hal lokasi dikarenakan RSUD Ngimbang memilih tempat yang strategis untuk menarik pengunjung, akses menuju RSUD Ngimbang lancar dan transportasi umum mudah ditemui.

Faktor lain yang dianggap memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung adalah citra rumah sakit. Citra merupakan aset tidak berwujud (intangible assets) yang berharga dari rumah sakit. Citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas, dan niat datang (Citra, dkk. 2021). Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (pasien).

Salah satu aspek penting dalam menarik konsumen dengan adanya *brand image*. Menurut Siti (2018) *Brand image* rumah sakit adalah segala kesan yang muncul di benak konsumen yang terkait dengan ingatannya mengenai suatu brand. Adanya kesan akan meningkatkan daya saing yang lebih kuat dibandingkan dengan rumah sakit lain. *Brand image* yang baik dari suatu rumah sakit akan meningkatkan keputusan berkunjung pasien. Pasien yang terbiasa menggunakan jasa layanan rumah sakit tertentu akan cenderung memiliki konsistensi pemanfaatan kembali terhadap *brand image* (Ahri, dkk. 2023).

Terdapat beberapa aspek pengukuran citra rumah sakit seperti kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan. RSUD Ngimbang memiliki pegawai, baik media maupun non medis, paramedis, non keperawatan, maupun non medis yang ramah dan sopan di mata masyarakat, ini yang menjadikan RSUD Ngimbang memiliki citra yang baik dari masyarakat.

Maka, berdasarkan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih mendasar mengenai kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung. Secara khusus pernyataan permasalahan penelitian diuraikan dalam sub bab rumusan masalah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan?

2. Apakah lokasi berpengaruh secara langsung terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan?
3. Apakah citra rumah sakit berpengaruh secara langsung terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung lokasi terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah bisa memberikan kontribusi pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen pemasaran dan bisa dijadikan referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan-bahan bagi mahasiswa program studi manajemen pemasaran dan pihak yang berkepentingan untuk bahan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa memberikan sumbangan berupa pemikiran mengenai bidang pemasaran dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan.

1.5 Kesenjangan Penelitian

Dari latar belakang yang telah diuraikan, terdapat inkonsistensi dalam hasil penelitian sebelumnya, oleh karena itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ulang dengan mengubah lokasi dan subjek penelitian. Selain itu terdapat kesenjangan yang memerlukan perhatian khusus. Peneliti juga mengacu pada grafik kunjungan konsumen (pasien), yang mencerminkan keputusan berkunjung terhadap RSUD Ngimbang. Hal yang menarik ini setelah adanya keluhan dari konsumen mengenai kurangnya kualitas pelayanan namun minat kunjungan justru semakin meningkat.