

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan zaman, kesehatan semakin dibutuhkan dan menjadi bagian pokok bagi masyarakat. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena hal tersebut menentukan bagaimana pelanggan akan tetap memakai jasa dan produk yang berada di perusahaan, Salah satu industri jasa yang perkembangannya sangat cepat di Indonesia adalah industri jasa rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta dan milik asing.

Tabel.1.1

Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Menurut Kepemilikan Di Indonesia Tahun 2013 – 2015

No	Pengelola/Kepemilikan	2013	2014	2015
1	Publik			
	Kemkes dan Pemda	676	687	713
	TNI/Polri	159	169	167
	Kementerian Lain	3	7	8
	Swasta Non Profit	724	736	705
	Jumlah RS Publik	1.562	1.599	1.593
2	Privat			
	BUMN	67	67	62
	Swasta	599	740	833
	Jumlah RS Privat	666	807	895
	Total RS	2.228	2.406	2.488

Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2016

Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic (*WHO : World Health Organization*, 2009).

Hal yang penting dan harus diperhatikan dalam layanan jasa adalah kualitas pelayanan, karena hal tersebut akan menjadi persepsi konsumen setelah mereka memakai jasa tersebut. pelayanan yang cepat dan tepat akan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen terhadap jasa yang dipakai, sikap ramah dan komunikasi yang baik, tenaga medis yang terampil, biaya pengobatan yang murah serta fasilitas yang memadai adalah sebagian dari tuntutan pasien. Akan tetapi tidak semua Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien tersebut. Salah satu Rumah Sakit swasta yang memberikan layanan jasa di kota Gresik adalah Rumah Sakit Semen Gresik.

Rumah Sakit Semen Gresik adalah salah satu Rumah Sakit yang cukup terkenal di kota Gresik dengan fasilitas yang lengkap dan memadai. Rumah Sakit Semen Gresik (RSSG) juga merupakan satu – satunya peraih akreditasi (*JCI : Joint Commision International*) versi 2012 dari kementrian RI dengan tingkat paripurna, yaitu kelulusan tertinggi dalam penilaian akreditasi Rumah Sakit (Surabaya tribun news, 2014).

Rumah Sakit Semen Gresik merupakan pusat dari beberapa cabang klinik Semen Gresik yang berada di Gresik, dimana mempunyai fungsi mengontrol semua pelayanan termasuk pelayanan di klinik cabang yang berada di kota Gresik yaitu Klinik Semen Gresik Sentolang, Klinik Semen Gresik Tuban dan Klinik Semen Gresik II GKB. Pihak Humas Rumah sakit Semen Gresik Menyebarkan kuesioner satu bulan sekali di klinik Semen Gresik II GKB untuk mengukur tingkat Kepuasan Pasien.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”.

Tabel.1.2
Kunjungan Pasien ke Poli klinik SG II GKB
Bulan Januari – Juni 2016

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	jun	Total
POLI SPESIALIS ANAK SG 2	76	13	149	60	88	56	442
POLI PENYAKIT DALAM SG 2	0	0	0	0	0	0	0
POLI UMUM SG 2	473	427	497	477	388	294	2,601

Sumber : kantor Humas dan Pemasaran RS. Semen Gresik

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Semen Gresik, bahwa pada bulan Januari - Juni tahun 2016 Klinik Semen Gresik II GKB mengalami penurunan. Pada bulan Januari Poli Spesialis Anak jumlah pasien sebesar 76 dan pada bulan Juni jumlah pasien sebesar 56. Sedangkan pasien Poli Spesialis Penyakit Dalam tidak mendapatkan kunjungan pasien selama 6 bulan. Dan pada bulan Januari jumlah pasien di

Poli Umum sebesar 473 dan pada bulan Juni jumlah pasien sebesar 293. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pasien agar segera diketahui faktor penyebabnya.

Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik dan Klinik dipatok dengan nilai sebesar 80% pasien puas dengan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Oleh karena itu setiap satu bulan sekali pihak Humas dan Pemasaran Rumah Sakit semen Gresik menyebarkan kuisisioner terhadap pasien, tidak terkecuali dengan klinik cabang Rumah Sakit Semen Gresik yaitu klinik Semen Gresik II GKB.

Klinik Semen Gresik II GKB hanya menyediakan tiga poli kesehatan, tolak ukur kepuasan yang dipakai adalah skala kecil yang hanya mencakup pelayanan rawat jalan. Akan tetapi dengan adanya *brand image* dimana Rumah Sakit Semen Gresik sebagai Rumah Sakit terbaik di kota Gresik maka cabang – cabang yang lain harus diupayakan mempunyai pelayanan jasa yang juga bagus.

Menurut Kotler (1994:96) mengartikan lokasi sebagai segala hal yang menunjukkan pada berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk tersedia dan dapat diperoleh bagi konsumen sasaran.

dari beberapa pasien yang sudah berobat di klinik Semen Gresik II GKB berpendapat bahwa Lokasi Klinik kurang strategis sehingga pasien merasa susah dalam menemukan klinik tersebut, meskipun lokasi klinik berada tepat di sebelah jalan raya tetapi plang nama klinik terlalu kecil dan

pasien juga kesulitan ketika mencari kendaraan umum untuk pulang setelah berobat dari klinik Semen Gresik II GKB.

Pasien juga mengeluh dengan pelayanan serta fasilitas yang ada. Seperti contoh lahan parkir yang kurang luas, tempat duduk yang kurang, serta pelayanan obat yang sekarang agak lama, hal tersebut terjadi berulang terutama saat klinik sedang ramai.

Menurut Kotler (1993:352) Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Semua itu dapat berdampak kepada pelayanan serta kepuasan pasien yang kurang di klinik tersebut. Dari uraian sebelumnya, dapat dilihat bahwa perlu dilakukan peningkatan fasilitas di klinik Semen Gresik II GKB melalui kepuasan pelanggan. Pelayanan fasilitas di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan fasilitas yang memadai maka diharapkan para pasien merasa puas. Karena Pasien yang puas akan kembali memilih rumah sakit dan klinik yang sama jika pasien menderita sakit lagi serta pasien akan merekomendasikannya ke keluarga serta teman nya.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Semen Gresik II GKB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan permasalahan, pokok yang akan diteliti adalah

1. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Semen Gresik II GKB.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Semen Gresik II GKB

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembelajaran penerapan ilmu dalam mengukur kepuasan pelayanan terhadap pelanggan serta untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Rumah Sakit dan Klinik

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Klinik yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan pelayanan jasa Rumah Sakit Semen Gresik dan mengetahui

apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
Pasien Klinik Semen Gresik II GKB.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik.