

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat dan kemajuan teknologi membuat masyarakat sadar akan pentingnya kesehatan bagi mereka. Dalam dunia bisnis ini menjadi peluang dan juga persaingan yang sangat ketat atas pelayanan kesehatan lainnya. Dimana pelaku bisnis harus memberikan kepuasan pada konsumen dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang mereka tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Kesehatan merupakan kebutuhan setiap masyarakat dalam menjalani kehidupan, kesehatan juga merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan kesehatan dinomer satukan sebab apabila tanpa kesehatan yang baik maka aktivitas sehari-hari akan terganggu. Kesehatan adalah keadaan dimana kita sehat secara fisik, mental, spiritual dan social untuk memungkinkan hidup produktif, juga merupakan pondasi bagi kehidupan yang harus dijaga.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesehatan dalam masyarakat ada 4 faktor utama yaitu faktor lingkungan, faktor perilaku, pelayanan kesehatan. Faktor yang ikut mempengaruhi kesehatan adalah pelayanan kesehatan, layanan kesehatan itu sendiri merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa, dimana harus memperhatikan tiap konsumen atau pengguna jasa untuk menjadi pelanggan yang

potensial juga meningkatkan citra suatu organisasi. Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan juga perilaku pelanggan yang terus berubah-ubah, hal tersebut menjadi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. karena kesibukan masyarakat maka yang masyarakat inginkan adalah hal yang instan atau cepat, hal tersebut juga berlaku didalam pelayanan jasa kesehatan. Berbeda antara perusahaan penghasil produk berupa barang dan perusahaan pengasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan pelanggannya (Lupioyadi, 2014;197)

Rumah Sakit sendiri merupakan salah satu organisasi yang bergerang dibidang pelayanan kesehatan dan biasanya menjadi tujuan rujukan dari Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Klinik, dan praktek dokter. Rumah Sakit juga sangat berpengaruh pada pembangunan kesehatan, dimana Rumah Sakit untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat untuk mencegah dan mengobati penyakit untuk mewujudkan Indonesia sehat.

Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud ini merupakan penyedia layanan kesehatan yang baru beroperasi pada bulan November 2017 dipulau Bawean Gresik. Dimana Rumah Sakit ini harus mampu bersaing dengan penyedia layanan kesehatan lainnya yang sudah lama beroperasi. Dengan melakukan strategi-strategi dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud.

Sebagai pelayanan kesehatan Rumah Sakit harus memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pasien, apabila pihak

Rumah Sakit memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien atau melebihi harapan mereka maka secara langsung akan menimbulkan kepuasan pada pasien, dimana kepuasan pasien merupakan hal penting dalam mempertahankan konsumen. Jika konsumen tidak puas maka akan berpindah ke penyedia layanan kesehatan lainnya dan sebaliknya mereka puas mereka akan tetap memilih Rumah Sakit ini, bahkan akan menceritakan kepuasan mereka pada orang lain sehingga menimbulkan citra yang baik bagi Rumah Sakit itu sendiri. Menurut Tjiptono (2009;34) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dan menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010;91) kualitas layanan merupakan input utama dari kepuasan pelanggan.

Selain kualitas layanan, fasilitas juga merupakan hal penting bagi kepuasan konsumen. Dimana fasilitas seperti adanya dokter spesialis, IGD 24 jam, Laboratorium dan kamar perawatan yang bersih dan nyaman akan membuat penilaian positif pada konsumen. Fasilitas yang kurang memadai juga akan menghambat pelayanan kesehatan pada konsumen, namun jika fasilitas sarana dan prasarana di Rumah Sakit bagus juga akan mencegah terjadinya kendala teknis pada proses pelayanan. Menurut Lupioadi (2008;148) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan. Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010;24) pemeliharaan fasilitas dapat membantu membentuk pengalaman pengunjung, menciptakan kegembiraan dan kepuasan bagi pengunjung.

Bukan hanya pada kualitas layanan dan fasilitas saja, harga juga merupakan indikator yang penting pada konsumen untuk memilih pelayanan kesehatan, jika Rumah Sakit menetapkan harga terlalu tinggi tidak sesuai dengan harapan konsumen. Apalagi pada konsumen menengah kebawah maka mereka akan mengeluh dan akan berpindah ke pelayannya kesehatan yang lebih terjangkau. Konsumen beranggapan jika harga mahal pelayanan yang akan mereka terima akan memuaskan akan tetapi jika layanan yang diberikan tidak sesuai harapan maka pasien akan kecewa dan tidak akan merasa puas. Menurut Philip Kotler Harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli. Sedangkan menurut Lizar Alfansi (2012;157) dalam perusahaan jasa transportasi, asuransi, kesehatan dan yang lainnya bahwa tujuan harga yang ingin dicapai yaitu memuaskan kebutuhan pelanggan, mempertahankan pelanggan yang ada dan memperoleh pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud ini merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di pulau Bawean. Akan tetapi dari tabel di bawah menunjukkan bahwa hanya awal rumah sakit ini berdiri saja yang mengalami peningkatan, setelah itu mengalami penurunan yang drastis dan tidak stabil.

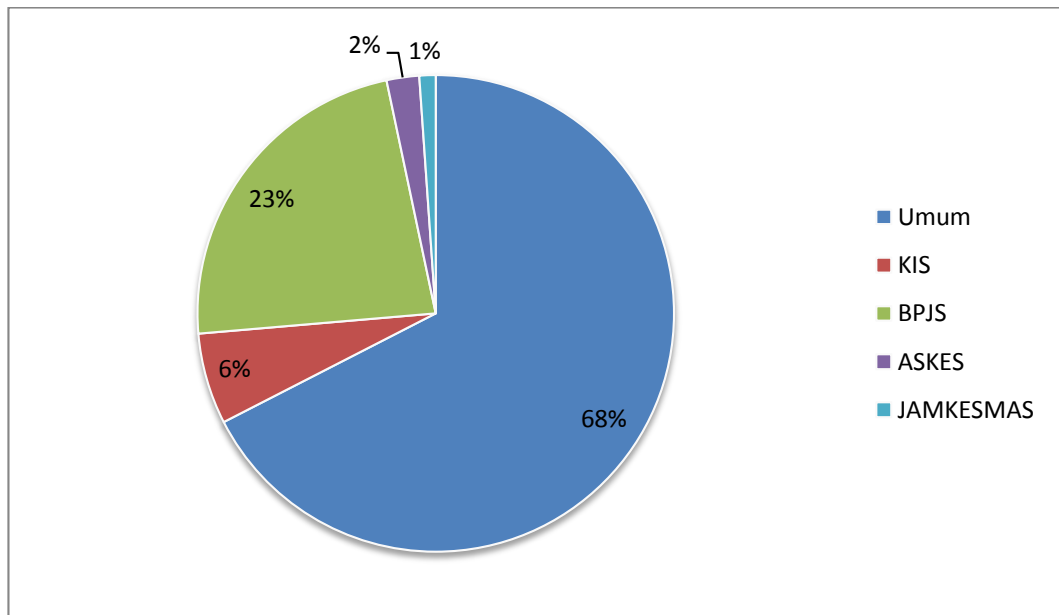
Tabel 1.1
Kunjungan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud
Periode November 2017 – September 2018

No	Bulan	Jumlah pasien (Orang)
1.	November	29

2.	Desember	202
3.	Januari	265
4.	Februari	263
5.	Maret	284
6.	April	238
7.	Mei	229
8.	Juni	166
9.	Juli	220
10.	Agustus	229
11.	September	173
12.	Oktober	236
13.	November	165
14.	Desember	196
	TOTAL	2.895

Sumber : Diolah oleh peneliti,2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari bulan November 2017- Januari 2018 pasien mengalami kenaikan, jumlah pasien naik kembali pada bulan Februari dan Maret. Dari bulan April – Mei pasien mengalami penurunan dan naik kembali pada bulan Juli dan Agustus menjadi 229, pada bulan September pasien mengalami penurunan menjadi 173 orang, pada bulan Oktober jumlah pasien meningkat menjadi 236, bulan November turun lagi menjadi 165 pasien dan naik kembali pada bulan Desember menjadi 196 pasien. Dari data jumlah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud terlihat bahwa jumlah pasien mengalami peningkatan dan penurunan.



Sumber : Diolah oleh peneliti,2018

Gambar 1.1
Data Status Pasien

Dari 2.895 jumlah pasien dapat diketahui bahwa 68% pasien berstatus umum, pasien yang menggunakan BPJS ada 23%, 1% Pasien berstatus Jamkesmas dan 2% Askes, serta pasien yang menggunakan kartu Indonesia sehat ada 6%.

Tabel 1.2
Perbedaan Fasilitas Kamar Rawat Inap

No	Kelas 1	Kelas 2	Kelas 3
1.	1 kamar terdiri 2 pasien	1 kamar terdiri 4 pasien	1 kamar terdiri 6 pasien
2.	Makan 2 kali sehari	Makan 2 kali sehari	Makan 2 kali sehari
3.	Kipas angin	Kipas angin	Kipas angin
4.	Lemari kecil	Lemari kecil	Lemari kecil
5.	Wastafel	Wastafel	Wastafel
6.	Rp.90.000/malam	Rp.60.000/malam	Rp.35.000/malam
7.	Kamar mandi dalam	Kamar mandi dalam	Kamar mandi dalam

Sumber : Diolah oleh peneliti,2019

Tabel 1.3
Perbedaan Pasien Umum dengan Jaminan Kesehatan

No	Pasien Umum	Pasien Jaminan Kesehatan
1.	Bisa memilih kelas kamar (1,2 atau 3)	Tidak bisa memilih kelas kamar, hanya bisa kelas 3. Jika ingin naik kelas 2 maka harus nambah biaya sendiri
2.	Obat bayar	Obat gratis dari dinas kesehatan, kecuali obat tidak tersedia atau tambahan dari dokter maka harus beli di luar Rumah Sakit

Sumber : Diolah oleh peneliti,2019

Berdasarkan uraian di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Umar Mas’ud Sangkapura Bawean Gresik”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dari penelian ini dapat dirumuskan sebagai berikut,yaitu :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas’ud ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas’ud ?
3. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas’ud ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud.
3. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dilaksanakan agar bisa memberikan manfaat bagi beberapa pihak, adapun hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Rumah Sakit

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Umar Mas'ud dalam meningkatkan kualitas pelayanan , fasilitas dan ketetapan harga sehingga konsumen bisa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pengalaman dalam menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah dengan praktik nyata dilapangan. Serta sebagai salah satu syarat untuk

menyelesaikan studi dan mendapat gelar sarjana (S1) di Universitas Muhammadiyah Gresik.

- b. Penelitian ini menambah pengetahuan peneliti tentang layanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen
3. Bagi Mahasiswa dan Akademik
- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian khususnya mahasiswa bidang manajemen dan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.
 - b. Bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain.