

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004:23).

Endang (dalam Mamik, 2010:110), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2007:145) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono, 2008:115) menjelaskan, idealnya pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Kepuasan pasien akan timbul jika (1) pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh petugas kesehatan selama proses pelayanan, (2) pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien, seperti ketepatan waktu dan kesesuaian harga yang sebanding dengan

pelayanan, (3) keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten, serta (4) estetika dalam pelayanan yang berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan sehingga pasien akan merasa nyaman. Keidealan kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit diantaranya di terapkan pada unit pelayanan rawat inap.

Kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan ketidakpuasan pasien mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Ketidakpuasan akan pelayanan kesehatan dapat dibaca di media cetak maupun online mengenai keluhan tentang sikap, pelayanan dan tindakan pihak rumah sakit yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan jauh dari sikap ramah baik terhadap pasien maupun keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan perawat terhadap pasien, kurang proaktif, apatis dan lamban serta tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan yang masih sangat terbatas, lokasi rumah sakit yang tidak mudah di jangkau dan sebagainya. Pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2001:69).

Rumah Sakit X adalah salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Gresik yang menyediakan jasa layanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan. Jumlah tenaga dokter spesialis di rumah sakit X ada 22 orang, dokter umum 6 orang, dokter gigi 2

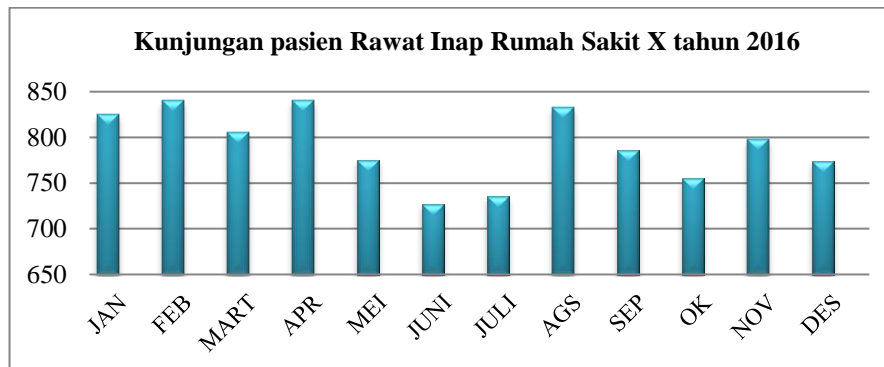
orang, bidan 50 orang, perawat 40 orang, penunjang medis 30 orang dan petugas non medis 60 orang, dengan jumlah tempat tidur 170 buah dan jumlah ruangan pasien 50 ruangan.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit X memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit X dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan tujuannya yaitu “Peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Rumah Sakit X” sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dan dapat meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inapdi Rumah Sakit X.

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di Rumah Sakit X dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan pihak Rumah Sakit X berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, petugas medis (dokter, perawat, bidan) dan non medis (petugas pendaftaran, apoteker, gizi, laborat dan sebagainya) dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra Rumah Sakit X. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen Rumah Sakit X.

Data jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit X pada tahun 2016 disajikan pada Grafik1.

**Grafik 1.** Kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit X tahun 2016



Sumber: Rekam Medis Rumah Sakit X

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien ruang rawat inap tiap pada tahun 2016 cenderung fluktuatif, terkadang mengalami peningkatan namun terkadang mengalami penurunan meskipun tidak terlalu signifikan. Pihak Rumah Sakit X menargetkan jumlah kunjungan pasien meningkat 10-20% setiap bulannya, namun berdasarkan data yang diperoleh dapat terlihat bahwa Rumah Sakit X belum mencapai targetnya. Jumlah kunjungan pasien yang tidak stabil setiap bulannya dan adanya berbagai keluhan pasien mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pasien dalam memilih pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit X. Rekapitulasi data mengenai jumlah keluhan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit X pada bulan November-Desember 2016 disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Keluhan pasien rawat inap Rumah Sakit X

Bulan November-Desember 2016

<b>Keluhan</b>	<b>Jumlah</b>
Dokter sering terlambat <i>visite</i>	40
Kebersihan kamar kurang terjaga	38
Kapasitas kamar mandi yang kurang memadai	23
Masih terjadi pembedaan pelayanan pasien umum & asuransi	16
Kapasitas parkir kurang luas	51
Sistem keamanan yang kurang terjamin	21
Adanya kerusakan fasilitas	37
Perawat kurang perhatian dan kurang kontrol	19
Kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan pasien	27
Menu makanan pasien rawat inap monoton, kurang variasi	20
Petugas non medis kurang ramah dalam pelayanan	30
Biaya operasi mahal	12

Sumber : Kuisisioner rawat inap bag.umum RS X

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa angka keluhan yang terjadi pada instalasi rawat inap Rumah Sakit X cukup banyak dengan berbagai macam jenis keluhan. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit X. Ketidakpuasan tersebut akan berdampak terhadap jumlah kunjungan pasien.

Selain sering terjadinya keluhan pasien, pihak Rumah Sakit X memiliki visi menjadi rumah sakit pusat rujukan kesehatan keluarga di Gresik tahun 2019. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan untuk memenuhi target tersebut. Dengan meningkatnya status Rumah Sakit X menjadi rumah sakit pusat rujukan keluarga di Gresik, maka diharapkan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Berdasarkan fakta yang ada dari keluhan pasien rawat inap pada mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima di Rumah Sakit X, maka dapat diambil kesimpulan awal bahwa terjadi kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan pasiendi instalasi rawat inap, untuk itulah peneliti tertarik untuk mengkajinya lebih dalam, dengan harapan adanya peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit X sehingga pasien akan merasa puas dengan apa yang ia harapkan untuk mengatasi masalah kesehatannya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Kepuasan yang dirasakan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit X yang diungkapkan pada latar belakang masalah sebelumnya dirasa sangat penting, karena jika dilihat dari berbagai keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit X, pasien belum mendapatkan pelayanan maksimal yang sesuai dengan harapannya. Jika dibiarkan dan tidak ada tindak lanjut dari pihak manajemen Rumah Sakit X maka akan berdampak pada menurunnya kunjungan pasien.

Menurut Yacobalis (1989) sebagaimana dikutip Sabarguna (2008:12) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap mutu pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasa objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata

mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pasien itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan *predisposing factor*. Faktor-faktor tersebut antara lain : pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009: 165).

Dipandang dari sudut pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dibedakan atas medis dan non medis. Aspek medis termasuk penunjangnya mulai dari sumber daya manusia baik kuantitas maupun mutu serta peralatan untuk menunjang keperluan diagnosa atau pengobatan suatu penyakit. Masalah yang menyangkut non medis adalah pelayanan informasi, administrasi, keuangan, gizi, apotek, kebersihan, keamanan serta keadaan lingkungan rumah sakit. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007:21).

Keputusan-keputusan seorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap mutu pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “Kepuasan Konsumen” dengan “Mutu

Pelayanan”. Menurut Zeithaml, et al. (2006:74), “Harapan konsumen terhadap mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya”. Kepuasan pasien mempunyai peranan penting dalam perkiraan mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan dapat dianggap sebagai pertimbangan dan keputusan penilaian pasien terhadap keberhasilan pelayanan (Donabedian, 2000:96).

Hal tersebut telah dibuktikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahadi Fitra Nova 2010 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Desain penelitian yang digunakan adalah desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer *SPSS 11.5*. Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan



oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap*/tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Penelitian lain dilakukan oleh Hardinna Sosila Wati dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar Tahun 2012 bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar. Jenis penelitian observasional dengan rancangan "*cross sectional study*", sampel dalam penelitian tersebut adalah pasien yang terpilih sebanyak 94 responden.

Pengambilan sampel dengan cara “non random sampling (*accidental sampling*)”. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan statistik  $X^2 = 10,12, p = 0,006$ , ada hubungan informasi dengan kepuasan pasien dengan statistik  $X^2 = 7,607, p = 0,022$ , ada hubungan antara akses dengan kepuasan pasien dengan statistik  $X^2 = 13,663, p = 0,01$ , terdapat hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien dengan uji statistik  $X^2 = 11,355, p = 0,03$ . Adapun saran dari penelitian tersebut agar pihak rumah sakit memberikan prioritas pencermatan dan pengembangan yang utama terhadap factor-faktor kenyamanan, informasi, akses, dan kompetensi teknis yang dinyatakan sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Dilihat dari kedua penelitian diatas, maka mutu pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai mana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai dasar dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Penelitian yang

dilakukan para peneliti yang menunjukkan perbedaan diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 2.** Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

No.	Item	Peneliti		Persamaan	Perbedaan
		Terdahulu	Sekarang		
1	Judul	Rahadi Fitra Nova 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	Tazkiyatun Nafs Az-Zahroh, 2017 Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik	Sama-sama membahas pelayanan dan kepuasan pasien	Peneliti terdahulu mencari tahu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sedangkan peneliti sekarang meneliti pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien
	Variabel bebas	Kualitas pelayanan kesehatan	Mutu pelayanan kesehatan	Pelayanan Kesehatan	Mutu pelayanan kesehatan
	Variabel terikat	Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kepuasan Pasien Rawat Inap	-
	Teknik pengambilan sampel	<i>Proportional Random Sampling</i>	<i>Non Probability Sampling</i>	-	<i>Non Probability Sampling</i>
	Teknik analisis data	regresi linier berganda.	regresi linear sederhana	-	regresi linear sederhana
	Lokasi penelitian	Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik	-	Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten

					Gresik
2.	Judul	Hardinna Sosila Wati, Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar Tahun 2012	Tazkiyatun Nafs Az-Zahroh, 2017 Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik	Sama-sama membahas pelayanan dan kepuasan pasien	Peneliti terdahulu mencari tahu hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sedangkan peneliti sekarang meneliti pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien
	Variabel bebas	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	-
	Variabel terikat	Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kepuasan Pasien Rawat Inap	Kepuasan Pasien Rawat Inap	-
	Teknik pengambilan sampel	<i>Non Random Sampling</i>	<i>Non Probability Sampling</i>	-	<i>Non Probability Sampling</i>
	Teknik analisis data	<i>Cross Sectional Study</i>	Regresi linear sederhana	-	regresi linear sederhana
	Lokasi penelitian	Rumah Sakit Umum Daya Makassar	Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik	-	Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik

Melihat uraian masalah dan fenomena yang terjadi di sekitar terkait dengan kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam sebuah penelitian pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini tidak melebar, sehingga mencapai hasil penelitian yang baik. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Kepuasan Pasien**

Penelitian ini membahas kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum terhadap mutu layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.

#### **b. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Penelitian ini membahas mutu pelayanan rawat inap di ruang dewasa umum yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit X terhadap pasien, meliputi dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan, dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi layanan kesehatan, dimensi kesinambungan layanan kesehatan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi hubungan antar manusia.

#### **c. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik”

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat dipetik dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau referensi dalam rangka mengembangkan konsep-konsep, teori-teori, terutama model pemecahan masalah pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit X Kabupaten Gresik terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum dan bagi instansi yang terkait baik pemerintahan maupun pihak yang lainnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan terhadap kondisi *riil* di lapangan yang terkait dengan disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yaitu tentang kepuasan pasien.

### b. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai sumber informasi atau dapat dipakai sebagai data sekunder bagi peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan penelitian tentang kepuasan pasien.

### c. Bagi Objek Penelitian

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diketahui mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum, sehingga pihak Rumah Sakit X Kabupaten Gresik dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien.

### d. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menambah koleksi literatur yang dimiliki oleh Fakultas Psikologi pada khususnya dan Universitas Muhammadiyah Gresik pada umumnya