

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia yang terus berkembang. Saat ini masyarakat mulai menjadikan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah terkait tentang kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan hal yang penting dalam hidup dalam menunjang aktifitas sehari-hari yang dilakukan oleh manusia. Jika seseorang mengalami gangguan pada kesehatannya, maka secara otomatis aktifitas sehari-hari yang mereka lakukan akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat saat ini, hal tersebut tentu sangat berpengaruh pada pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital yang dalam hal ini terkait dengan kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2000;13).

Saat ini, masyarakat sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka. Hal tersebut dikarenakan betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau oleh masyarakat apabila kesehatan mereka sedang mengalami gangguan. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap

pentingnya kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatannya. Dikarenakan kesadaran masyarakat yang saat ini semakin tinggi akan pentingnya kesehatan, oleh karenanya dari hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan akan sarana dan prasarana kesehatan, selain itu masyarakat tentunya akan lebih selektif lagi dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Faktor-faktor yang akan menjadi perhitungan masyarakat dalam memilih tempat penyedia layanan kesehatan misalnya, dari segi kualitas pelayanan, harga, fasilitas serta lokasi yang mereka dapatkan dari pihak penyedia layanan kesehatan.

Ditengah semakin banyaknya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan dll, hal tersebut merupakan bentuk bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono dan Chandra (2005;15), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut

(Tjiptono et al, 2003;90). Rumah Sakit Islam Darus Syifa benowo akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien apabila pasien merasa puas terkait apa yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit kepada mereka. Kotler dan Keller (2008;85) mengemukakan kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat.

Tumbuh suburnya persaingan penyedia layanan kesehatan yang cukup banyak ditengah-tengah masyarakat, tentunya persaingan diantara pemilik penyedia layanan kesehatan (produsen) sangatlah ketat. Oleh karenanya masing-masing produsen dituntut harus memiliki kepekaan akan hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen misalnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang unggul, memberikan harga yang cukup terjangkau, kelengkapan fasilitas atau sarana-prasarana yang ada di tempat layanan kesehatan atau bahkan faktor penentuan lokasi pun merupakan faktor utama bagi produsen dalam memberikan kepuasan bagi konsumen. Jika dari beberapa faktor tersebut dapat diperhitungkan dengan matang oleh produsen dan konsumen merasa puas atas apa yang diberikan oleh produsen kepada mereka, tentu hal tersebut akan berpengaruh positif bagi pihak produsen sendiri. Demikian juga halnya di Rumah Sakit Darus Syifa Benowo Surabaya, dimana sebagai salah satu rumah sakit yang ada dikota metropolitan harus memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada. Misalnya keunggulan pada sektor kualitas pelayanan, misal dari ketepatan waktu dalam melayani pasien, dokter

maupun perawat yang *care* terhadap pasien, serta kebersihan lingkungan rumah sakit dan kerapian dokter, perawat maupun staff rumah sakit.

Dari segi harga, harga pelayanan yang ditetapkan Rumah Sakit Darus Syifa' benowo relatif sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien, serta sesuai dengan kemampuan masyarakat setempat.

Untuk fasilitas, fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Darus Syifa' terbilang sudah cukup lengkap untuk skala rumah sakit swasta yang letaknya berada diujung kota surabaya. meskipun ada beberapa kekurangan dari segi fasilitas diantaranya minimnya lahan parkir yang disediakan oleh pihak rumah sakit bagi para pasien/pengunjung Rumah Sakit Darus Syifa'.

Dari sektor lokasi, lokasi Rumah Sakit Darus Syifa' benowo surabaya yang terletak diujung barat kota surabaya yang berbatasan langsung dengan kabupaten gresik dan berada dikawasan padat penduduk, tentunya hal tersebut menjadi keuntungan tersendiri bagi pihak rumah sakit. dikarenakan dengan akses yang mudah, serta lokasi yang strategis semakin memungkinkan konsumen/pasien untuk menggunakan jasa dari pihak Rumah Sakit Darus Syifa' Benowo Surabaya. Rumah Sakit Islam Darussyifa Benowo harus selalu berusaha memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, kelengkapan fasilitas atau sarana-prasarana dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya, yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan tempat penyedia layanan kesehatan yang lain.

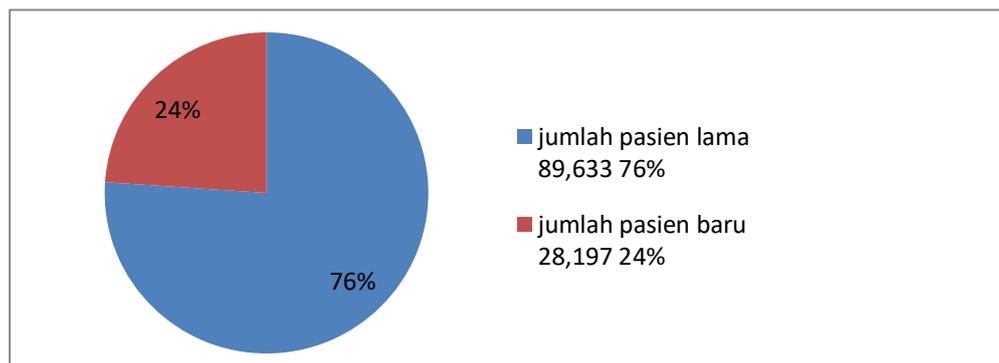
Berikut disajikan data jumlah kunjungan Rumah Sakit Darus Syifa Benowo Surabaya pada bulan Januari-Juni 2017

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien Bulan Januari - Juli 2017

Bulan	Jumlah Pasien		
	Baru	Lama	Total
Januari	5.112	15.727	20.839
Februari	3.945	15.819	19.764
Maret	4.355	15.097	19.452
April	4.264	15.636	19.900
Mei	6.389	13.876	20.265
Juni	4.132	13.478	17.610
Jumlah	28.197	89.633	117.830

Sumber : Rumah Sakit Darus Syifa Benowo Surabaya 2017

Berikut ini disajikan data perbandingan antara jumlah pasien lama dengan jumlah pasien baru Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya pada bulan Januari sampai dengan Juni 2012.



Gambar 1.1
Perbandingan Pasien Lama dan Baru

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya dari bulan Januari - Juli 2017 masih

fluktuatif. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap pendapatan Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya yang secara otomatis juga berfluktuatif mengikuti fluktuasi jumlah pasien yang berkunjung. Kemudian dari diagram 1.1 diketahui bahwa jumlah pasien lama sebanyak 89.633 atau sebesar 76% dari total kunjungan pasien. Pasien Lama adalah pasien yang telah lama menggunakan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya, yang di tandai dengan melakukan kunjungan lebih dari 1 kali. Pasien lama dapat di artikan sebagai pasien yang melakukan pemakaian jasa secara berulang. Dari data di atas diketahui pula bahwa jumlah pasien baru sebanyak 28.197 atau 24% dari total kunjungan.

Oleh karenanya, berdasar pada fenomena mengenai kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi yang ada pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya, serta data berupa jumlah pasien yang berobat selama periode Januari-juli 2017, peneliti mengasumsikan bahwasanya ada pengaruh hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo. Apakah dari fluktuasi jumlah pasien merupakan akibat dari kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, harga, fasilitas serta lokasi Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.

Berdasar uraian permasalahan serta fenomena diatas, peneliti ingin menggali dan mencari tahu lebih dalam lagi dengan menggunakan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Dalam usaha jasa kesehatan, Rumah Sakit dituntut harus secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke Rumah Sakit lain karena merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit kepada mereka. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya?
3. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya?
4. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya?
5. Apakah kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Rumah pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien pada pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien pada pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Rumah Sakit, harapan dari hasil penelitian ini nantiya dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Rumah Sakit.
3. Bagi konsumen dan pembaca, Sebagai sumbangan pustaka dan bahan

tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.

1.5 Pengembangan Penelitian

Tabel 1.2
Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang

NO	Nama	Judul	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Pengembangan
1	MONGKAREN (2013)	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado	X1: fasilitas, X2: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan pasien	X: Fasilitas dan kualitas pelayanan, Y: kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
2	Riswardani (2013)	Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	X1: fasilitas, X2: biaya, X3: promosi, Y: Kepuasan pasien	X: Fasilitas , Y: kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
3	Khasanah dan Pertiwi (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien

4	Sutrisno	Pengaruh Kualitas Layanan, dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
5	bailia dkk (2014)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado	X1: Kualitas Produk, X2: Harga, X3: Lokasi, Y: Kepuasan Konsumen	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien

NO	Nama	Judul	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Pengembangan
1	MONGKAREN (2013)	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado	X1: fasilitas, X2: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan pasien	X: Fasilitas dan kualitas pelayanan, Y: kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien

2	Riswardani (2013)	Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	X1: fasilitas, X2: biaya, X3: promosi, Y: Kepuasan pasien	X: Fasilitas , Y: kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
3	Khasanah dan Pertiwi (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
4	Sutrisno	Pengaruh Kualitas Layanan, dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan pasien	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien
5	bailia dkk (2014)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di	X1: Kualitas Produk, X2: Harga, X3: Lokasi, Y: Kepuasan Konsumen	X: Kualitas Pelayanan, Y: Kepuasan Konsumen	X1: Kualitas Pelayanan, X2: Harga, X3: Fasilitas, X4: lokasi, Y: Kepuasan Pasien

		Kota Manado			
--	--	-------------	--	--	--