

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit beroperasi sebagai bisnis di industri jasa. Pada tahap awal pertumbuhannya, rumah sakit adalah institusi sosial. Namun, dengan munculnya sektor swasta rumah sakit, istilah "rumah sakit" lebih mengacu pada industri yang menyediakan layanan kesehatan dengan menggunakan kerangka kerja manajemen entitas bisnis. Seiring dengan itu, persaingan antar rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta, muncul dalam upaya menarik klien ke layanan mereka.

Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2019).

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. (Nurrahmi & Al Fikri, 2018)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa

terhadap hasil ekspektasi mereka (K. Kotler & Keller, 2018). Seorang pasien juga dianggap sebagai konsumen karena telah merasakan jasa pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit. Kepuasan pasien hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya dimana dalam hal ini pasien sebagai konsumen. Diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien sehingga menimbulkan suatu sikap loyalitas. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas pelayanan atau perusahaan tertentu, umumnya konsumen mengacu pada beberapa faktor atau dimensi. Lupiyoadi (Lupiyoadi, 2014, p. 182) terdapat lima dimensi kualitas jasa kesehatan yang umumnya dinilai oleh konsumen antara lain: (1) Keandalan, yaitu seperti janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya terbukti akurat. (2) daya tanggap, yaitu seperti tidak lama menunggu, mudah diakses dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien. (3) Jaminan, yaitu meliputi keterampilan, pengetahuan kepercayaan dan reputasi. (4) Empati, yaitu seperti mengenal pasien dengan baik mengingat masalah penyakit dan lain-lain. (5) Bukti Langsung, yaitu meliputi ruang tunggu, ruang operasi peralatan dan bahan-bahan tertulis. (Al-Borie & Damanhour, 2013).

Menurut Tjiptono (2019) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang

disediakan oleh Rumah Sakit merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Lengkapnya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Hal ini mengharuskan Rumah Sakit selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Di Indonesia sendiri hal mengenai kepuasan pelanggan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan dan wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (Pemerintah, 2008).

Kepuasan pasien adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu (Sutrisno, 2019). Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dalam upaya menghasilkan yang baik secara berkelanjutan,

orientasi rumah sakit perlu mengarah pada pasien yang adalah pembeli jasa pelayanan (Hidajahningtyas et al., 2013). Salah satu kuncinya ialah berusaha memenuhi kebutuhan kesehatan pasien sehingga pasien puas dan gembira dengan pengalaman dirawat dirumah sakit tersebut.

Kualitas jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik buruknya citra rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian, baik buruknya citra rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien.

Citra rumah sakit telah menarik perhatian di kalangan peneliti model konseptual ditujukan untuk menjawab peran penting citra merek terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka (Ali et al., 2017).

Bagi orang yang bekerja di dalam pelayanan rumah sakit, menjaga kepuasan pasien adalah nomor satu. Fasilitas yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina dapat diperhatikan dari fasilitas gedung yang dilengkapi dengan fasilitas parkir, masjid, lift, lobby. Ada fasilitas Instalasi Radiologi yang melayani selama 24 jam. Ada juga fasilitas medis, pemeriksaan kesehatan dokter umum, dan dokter spesialis. Serta ada pula fasilitas UGD 24 jam, rawat inap, rawat jalan, kamar bedah dan ICU. Berdasarkan pengamatan

peneliti adanya beberapa fasilitas yang tidak berfungsi diantaranya terbatasnya bank darah untuk pasien Hemodialisa sehingga pasien harus ke PMI Surabaya untuk mendapatkan darah, begitu juga belum tersedianya fasilitas untuk MRI, sehingga pasien dirujuk ke rumah sakit dr.sutomo surabaya untuk melakukan pemeriksaan tersebut. Khusus untuk ruangan hemodialisa dimana fasilitas mesin masih terbatas sejumlah 27 mesin dan hanya menyediakan 1 mesin cadangan sedangkan pasien dadakan datang terkadang lebih dari satu. Kondisi mesin hemodialisa yang kadang bermasalah/*trouble* pun juga tidak dapat langsung diatasi oleh teknisi karena teknisi yang dimiliki sangat terbatas, sehingga pasien menunggu hingga mesin dapat digunakan. Kursi Roda yang dimiliki oleh ruangan ini pun juga sangat terbatas, karena kondisi pasien hemodialisa setelah didialisis dalam keadaan lemah sehingga tidak dapat berjalan dan memerlukan kursi roda. Wastafel untuk cuci tangan di area ruangan hemodialisa juga kurang memadai. Hiburan tv pun tidak dapat ditonton oleh pasien hemodialisa karena kondisi tv rusak dan hingga saat ini belum diperbaiki.

Dari banyaknya keluhan tersebut perlunya pula penguatan dan peningkatan manajemen, salah satunya dari sisi kualitas dengan akreditasi dan pemenuhan berbagai aturan dengan tata kelola yang baik, sehingga tercipta citra rumah sakit yang baik, kepercayaan dan loyalitas dari semua pasien tanpa melihat latar belakangnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, citra perusahaan dan Kepuasan terhadap loyalitas pasien unit hemodialisis RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh secara parsial Terhadap Kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan pada “Pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik”.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien hemodialisis di RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang relevan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat khasanah teori-teori dan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan di rumah sakit dan bagi pihak lain sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman ke dalam bidang sesungguhnya, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

b. Bagi RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik

- 1) Sebagai masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dalam menyusun rencana strategis, sehingga akan meningkatkan pelayanan

kesehatan yang pada akhirnya kepuasan pasien rumah sakit akan tercapai.

- 2) Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam merancangan dan menyusun materi pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit terutama tentang kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa dapat mengetahui secara mendalam tentang manajemen pemasaran dan kualitas pelayanan rumah sakit