BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan globalisasi yang semakin kuat, menyebabkan persaingan diantara industri akan semakin ketat. Tidak terkecuali industri layanan kesehatan. Masalah kesehatan merupakan kebutuhan pokok masyarakat, karena semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Perkembangan industri layanan kesehatan di Indonesia membuat rumah sakit berkembang dengan pesat.

Rumah Sakit merupakan bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat di selenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis dan penunjang medis.

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa, jasa yang dimaksud disini adalah suatu perbuatan , kinerja dari pemberi pelayanan kesehatan seperti Dokter, Perawat dan penunjang medis lainnya. Seseorang tidak dapat menilai suatu jasa sebelum mereka merasakannya sendiri. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan bahan-bahan komunikasi dan symbol harga yang mereka amati. Salah satu cara utama untuk mendeferensikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah dengan memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas,

lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Memenuhi dan melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang di terimanya adalah salah satu caranya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang di alami dengan jasa yang diharapkannya, maka pasien tidak akan puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit. Namun jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjalani hubungan jangka panjang dengan rumah sakit serta menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit.

Rumah Sakit Permata Ibu sebagai salah satu jasa kesehatan masyarakat yang harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan pasien sebagai konsumen dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan petugas kesehatan baik medis dan non medis, serta fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (karyawan), dan sistem informasi. Menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien.

Kepuasan adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasai oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Menciptakan kepuasaan terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Permata Ibu akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi konsumen atau pasien. Kepuasan

yang dirasakan oleh konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan (dalam hal ini rumah sakit) seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen dan memberikan dasar yang baik sebagai pencipta loyalitas pelanggan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan pihak penyedia jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Bentuk layanan bermutu yang diberikan rumah sakit permata ibu antara lain menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan dan kesigapan para dokter , perawat dan seluruh karyawan rumah sakit. Pelayanan bermutu yang diberikan rumah sakit permata ibu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai yang diharapkan pasien melalui identifikasi kepuasan pasien yang merupakan indikator utama dari standar fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas dari fasilitas kesehatan tersebut.

Fasilitas merupakan dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Rumah

Sakit Umum Permata Ibu menyediakan fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dibanding Rumah sakit di sekitar Area Kota Tangerang, serta tersedianya ruang tunggu pasien yang nyaman dan bersih, lahan parkir yang luas dan akses jalan yang lebih mudah.

Citra Merek merupakan persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen dalam hal membedakan produk dari produk pesaing. Semakin baik citra merek suatu Jasa atau produk maka akan semakin dikenal oleh kalangan masyarakat luas. Salah satu strategi pendukung untuk meningkatkan kepuasaan pasien atau nilai positif adalah pada strategi produk. Startegi produk yang dapat dilakukan oleh rumah sakit salah satunya adalah dengan membangun *Brand* (Merek) sebuah *Image* (Citra) produk atau brand rumah sakit itu sendiri. Merek menjadi salah satu perhatian dan pertimbangan pasien dalam memutuskan untuk datang berkujung kerumah sakit. Pilihan pasien pada suatu merek tergantung pada citra merek yang melekat pada perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu memberikan yang terbaik yang sesuai kebutuhan dan keinginan pasien. Rumah sakit Permata ibu menjadi salah satu rumah sakit yang mudah diingat oleh masyarakat luas karena keunggulannya mulai dari Dokter serta fasilitas dan kelengkapan yang tersedia. Untuk itu, rumah sakit harus mampu membangun citra yang lebih baik dari pesaing tentang produk dari rumah sakit kepada pasien.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Permata Ibu

dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra merek agar kepuasaan pasien meningkat.

Rumah Sakit Umum Permata Ibu merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di Kota Tangerang. Yang berdiri pada Tahun 2011. Rumah sakit ini bisa dikatakan memiliki pasien yang cukup banyak, yang tidak hanya berasal dari Wilayah Kota Tangerang saja bahkan dari wiliyah luar kota tangerang seperti Jakarta dan Tangerang Selatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Permata Ibu meliputi tiga pelayanan, antara lain Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, dan pelayanan Instalasi Gawat Darurat. Di Rumah Sakit Umum Permata Ibu pelayanan rawat jalan terdiri dari 13 poliklinik antara lain poli umum, poli gigi dan mulut, poli spesialis penyakit dalam, poli spesialis bedah, poli spesialis anak, dan poli spesialis *obsgyn*, poli spesialis Telinga Hidung Tenggorokan (THT), poli spesialis syaraf, Poli Spesialis Jantung, Poli Spesialis Kulit dan Kelamin, Poli spesialis mata, Poli Spesialis Paru dan fisioterapi. Intensitas pelayanan rawat jalan setiap hari mencapai kurang lebih 200 pasien, baik pasien lama maupun pasien baru

Berikut Tabel Pasien Rawat jalan RSU. Permata Ibu Tahun 2017 dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Tabel 1.1

Data Kunjungan Pasien Poliklinik Rawat Jalan RSU. Permata Ibu Tahun 2017 – 2018

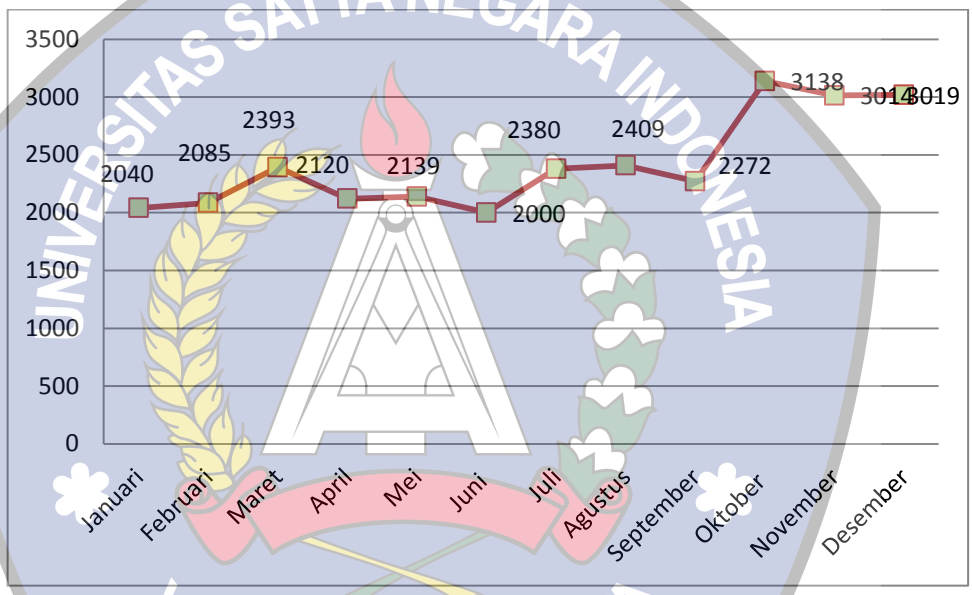
NO.	BULAN	2017	2018
1	Januari	2157	2040
2	Februari	1888	2085
3	Maret	2080	2393
4	April	1801	2120
5	Mei	1850	2139
6	Juni	1558	2000
7	Juli	1895	2380
8	Agustus	2017	2409
9	September	1868	2272
10	Oktober	1975	3138
11	November	1944	3014
12	Desember	1991	3019

Sumber diolah Penulis 2018

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

Dari data jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Permata Ibu, terlihat jumlah pasien dari Januari sampai Desember 2017 dan 2018 mengalami kenaikan dan penurunan. Hal tersebut menunjukan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien.

Berikut grafik kunjungan pasien rawat jalan di RSU Permata Ibu pada bulan Januari – September 2018 dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSU Permata ibu Tangerang Tahun 2018.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa pasien rawat jalan RSU Permata Ibu Tangerang Tahun 2018 mengalami kenaikan dan penurunan. Penurunan terjadi pada bulan Januari berjumlah 2040 pasien sampai dengan bulan juni turun menjadi 2000 kunjungan pasien, dan mengalami kenaikan

dibulan agustus dengan jumlah 2409 dan turun lagi pada bulan September menjadi 2272 pasien, dengan rata-rata kunjungan 2204 pasien perbulan.

Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Citra Merek adalah tiga dari sekian banyak faktor yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit Permata Ibu jika ingin bersaing dengan rumah sakit – rumah sakit sekitarnya yang sudah lebih dulu beroperasi. Dan juga dengan melihat status Rumah Sakit Permata Ibu yang merupakan rumah sakit swasta yang selama ini mayoritas masyarakat kita memandang bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan swasta lebih mahal dari pada perusahaan milik pemerintah. Kedua hal ini mendorong Rumah Sakit Permata Ibu memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen atau pasien tetapi juga tidak memberatkan pasien dengan menerapkan harga/tarif yang tinggi sehingga konsumen merasa puas akan pelayanan yang mereka peroleh dan pada akhirnya tidak menutup kemungkinan akan timbulah suatu rasa kepercayaan yang akan berdampak kepuasaan pasien pada perusahaan.

Tabel 1.2

Research Gap

VARIABEL	PENELITI	HASIL PENELITIAN
Kualitas Pelayanan	Khasanah dan Pertiwi (2010)	Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
	Muh. Anwar Hafid (2014)	Tidak Berpengaruh terhapa kepuasaan Pasien

Fasilitas	Yunus dan Budiyanto (2014)	Terdapat pengaruh signifikan failitas terhadap kepuasaan pelanggan.
	Jarliyah Harfikah dan Nadia Abdullah (2017)	Terdapat ketidak puasaan Fasilitas terhadap kepuasaan Pasien
Citra Merek	Nalau, dkk (2012)	Terdapat pengaruh signifikan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan
	Thomas dalam Cintya Damayanti dan Wahyono (2015)	Tidak terdapat pengaruh brand image terhadap kepuasaan Pelanggan

Sumber diolah Penulis 2018

Berdasarkan urain permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul ***" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN (STUDY KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM PERMATA IBU TANGERANG)".***

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Merek berpengaruh secara simultan berpengaruh terhadapa Kepuasan Pasien untuk Kembali lagi ke RSU. Permata Ibu Tangerang?
2. Apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasaan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Permata Ibu Tangerang?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Permata Ibu Tangerang?
4. Apakah Citra Merek berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Permata Ibu Tangerang?

C. BATASAN MASALAH

1. Dalam penelitian ini pnulis hanya membahas mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Merek terhadap kepuasaan pasien.
2. Penelitian dilakukan hanya pada Rumah Sakit Umum Permata Ibu Tangerang pada pasien Poli Rawat Jalan anak, Kebidanan dan Penyakit dalam.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya Penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Merek secara simultan terhadap kepuasaan pasien RSU Permata Ibu.

b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasaan Pasien pada RSU Permata Ibu Tangerang

c. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap kepuasaan pasien pada RSU Permata Ibu Tangerang.

d. Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap kepuasaan pasien pada RSU Permata Ibu Tangerang.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Penulisan ini sebagai prasyarat bagi penulis untuk meraih gelar Sarjana pada Studi Ekonomi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukkan dan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Permata Ibu untuk meningkatkan kepuasaan pasien dari variabel yang diteliti.

c. Bagi Akademik

Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas Ilmu pengetahuan , serta dapat digunakan sebagai acuan dan

referensi bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA