

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSI Sultan Agung Semarang selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini sudah memuaskan keinginan pasien atau belum.

Kepuasan pasien bukanlah konsep yang baru, sudah banyak instalasi penyedia jasa pelayanan kesehatan diseluruh dunia memahami bahwa kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting. Logika sederhana, apabila pasien puas dipastikan akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk instalasi tersebut dimasa mendatang.

Penelitian – penelitian tentang kepuasan pasien atau konsumen sudah banyak dilakukan diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono pada tahun 2008 dengan judul *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman”* yang menunjukkan hasil tingkat kesesuaian

antara pelayanan dengan harapan pasien terdapat gap sebesar -0.56, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang. Kualitas pelayanan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* bersama – sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 46.4 %. Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya sudah cukup baik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarno pada tahun 2013 dengan judul “***Analisis Variabel Place, People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen dalam berbelanja di Pasar Jaya Slipi Jakarta Barat***” menunjukkan hasil bahwa uji regresi secara parsial variable bauran pemasaran *place*, *people*, *process* dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan dari hasil uji simultan ternyata secara bersama-sama variabel *place*, *people*, *process* dan *physical evidence* dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Diandaris Nurhandika Rahman pada tahun 2013 dengan judul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunungpati Semarang***”

menunjukkan hasil variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen, variabel fasilitas memberikan pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen, variabel persepsi harga memberikan pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen, variabel lokasi memberikan pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Cesarino Tomas Soares Ribeiro pada tahun 2015 dengan judul ***“Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Darmo Surabaya)”*** menunjukkan hasil variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Fasilitas berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan pasien.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Lovely Nanda pada tahun 2013 dengan judul ***“Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Menggunakan Maskapai Batavia Air Rute Jakarta-Padang (Survei Pada Pengguna Maskapai Batavia Air Di Upi, UNPAD dan ITB)”*** menunjukkan hasil bahwa Physical Evidence mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dalam menggunakan Maskapai Penerbangan Batavia Air.

Berdasarkan *Research gap* diatas dapat dijadikan suatu permasalahan dalam penelitian ini dengan memfokuskan pada variabel Pelayanan, Fasilitas, Harga serta *Physical Evidence*.

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Terdapat beberapa determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.¹

Kualitas pelayanan yang baik harus didukung juga dengan ketersediaan fasilitas yang memadai, tidak luput pula biaya kesehatan yang murah dan dapat dijangkau oleh seluruh pasien terutama pasien yang kurang mampu, sehingga pasien tersebut mendapatkan manfaatnya secara nyata.

Ketersediaan fasilitas bagi pasien diharapkan akan meningkatkan kesehatan pasien. Dengan adanya fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai, maka pasien akan

¹ Widhy Tri Astuti & Sabihaini, *Analisis Kinerja Non Keuangan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit*, <http://epserv.unila.ac.id/>, di akses pada hari Sabtu, 28 November 2015 jam 11.15 WIB

mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat guna mempercepat proses penyembuhan.²

Building (bangunan) merupakan salah satu dari bagian *physical evidence* (bukti fisik), karakteristik yang menjadi nilai tambah bagi pasien dalam rumah sakit yang mempunyai karakter. Perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan, *lightning system* (sistem penerangan), tata ruang yang lapang menjadi perhatian penting dan dapat mempengaruhi *mood* (suasana hati) seorang pasien. Bangunan harus dapat menciptakan suasana dengan memperhatikan *ambience* (suasana) sehingga memberikan pengalaman kepada pasien dan dapat memberikan nilai tambah bagi pasien yang sedang berobat. Dan tentu semua itu tidak terlepas dari kualitas yang diberikan oleh institusi penyedia layanan kesehatan kepada pasien.

Rumah sakit pada masa lalu berbeda dengan sekarang. Dulu, rumah sakit yang semula bertujuan untuk membantu masyarakat dan berorientasi pada aspek sosial, kini telah menjadi institusi yang menitik-beratkan pada *profit oriented*. Kini, sesuai dengan perkembangan zaman, semakin banyak rumah sakit yang dikelola oleh pihak swasta dan bagaimanapun juga, mereka mengharapkan pemasukan uang

² Katalog BPS, *Profil Kesehatan Jawa Tengah 2012 'Hasil Susenas 2012'*, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2013, h. 1-2

yang wajar untuk menutupi biaya operasional dan modal penyediaan fasilitas rumah sakit. Jadi tidak heran perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak rumah sakit untuk memaksimalkan pemasukan yang wajar guna untuk mempertahankan kelangsungan rumah sakit supaya terus berkembang dan memperoleh keuntungan.³ Karena didalam Al-Qur'an dan Hadits dapat dilihat bagaimana ajaran Islam mengatur kehidupan bisnis secara muslim. Sudah di terangkan dengan jelas firman Allah SWT:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
 بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS An-Nisaa’ : 29)”

Dan dalam hadits diterangkan pula:

³ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, h. 2

“Allah memberikan rahmat-Nya pada setiap orang yang bersikap baik ketika menjual, membeli dan membuat suatu pernyataan (H.R. Bukhari)”.⁴

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ini merupakan rumah sakit yang unit pelaksana teknisnya dibawah Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung dibidang pelayanan kesehatan dan juga merupakan Rumah Sakit Pendidikan Utama bagi Fakultas Kedokteran Unissula.

Untuk memenuhi tantangan perkembangan pelayanan dibidang pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Islam Sultan Agung akan membangun gedung *multi center excellent* yang diperuntukkan bagi pengembangan pelayanan pusat */cardiac center*, pengembangan pelayanan Semarang *Eye Center*, pengembangan poliklinik dan ruang rawat inap. Kemudian demi mendukung suasana nyaman yang diharapkan oleh pasien RSI Sultan Agung, RSI Sultan Agung menyediakan beberapa ruangan beserta kapasitasnya yang ada di ruangan rawat inap. Berikut data dari beberapa kapasitas ruang rawat inap yang dimiliki oleh RSI Sultan Agung Semarang

⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, h.12

Tabel 1.1⁵
Beberapa Ruang Rawat Inap dan Kapasitas di RSI Sultan Agung

No.	Ruang	Kapas.	Pelayanan	Penjab ruang
1.	B. MA'RUF	18	VIP & Klas 1 A (Umum)	Indah Setiyo E, AMK
2.	B. SHIFA	27	Klas 1 B & 1 C (Umum)	Nur Laila Farida, S.Kep
3	B. ATHFAL	25	Klas 1 B s.d 3 (Anak)	Rahmawati, AMK
4	B. RIJAL	20	Klas 2 & 3 (Dalam, Kemoterapi & Ggn Jiwa)	Siti Muniroh, S.Kep, Ns
5	B. SALAM 1	20	Klas 3 & Jamkesmas (Bedah)	Heni Lathifah, AMK
6	B. SALAM 2	22	Klas 2 & 3 (Bedah)	H. Ahmad Cholid, S.Kep, Ns
7	B. NISA 1	22	Klas 3 & Jamkesmas (Anak)	Lailis Sa'adah Annoor, S.Kep
8	B. NISA 2	42	Klas VIP, 1, 2, 3 & Jamkesmas (maternitas)	Novida Hidayati, AMKeb
9	B. IZZAH 1	42	Klas 2,3 & Jamkesmas (Dalam)	Novianti, S.Kep
10	B. IZZAH 2	28	Klas 2, 3 & Jamkesmas (Syaraf, THT, Mata, KK)	Anis Trisniawati, AMK

Sumber : Web Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Sekarang RSI Sultan Agung mempunyai beragam fasilitas yang disesuaikan dengan kelas perawatan. Dengan adanya berbagai macam fasilitas ini, RSI Sultan Agung

⁵http://www.rsisultanagung.co.id/v1.1/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=8, di akses pada hari Kamis, 10 September 2015 jam 17.41

berharap para pasien mempunyai beragam pilihan untuk menempati salah satu dari ruangan yang telah disediakan, sehingga dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Berikut fasilitas dan harga ruang rawat inap yang dimiliki oleh RSI Sultan Agung beserta harganya.

Tabel 1.2

Fasilitas dan Harga Ruang Rawat Inap di RSI Sultan Agung

KELAS	FASILITAS	TARIF / MALAM	VISIT DOKTER
VVIP	<p>Ruang pasien:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Bed Elektrik Untuk Pasien 2. 1 Almari Pakaian 3. 1 <i>Bedside Cabinet</i> 4. Set Meja Makan 5. TV LED 42”, AC, Jam Dinding, Telepon 6. Kamar mandi dalam (<i>shower, water heater, amenities</i>, dll) <p>Ruang keluarga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Shofa</i> 2. Set Meja Makan 3. TV LED 32 “ 4. <i>Pantry (microwave, kulkas, tea and coffee kit)</i> 5. Set kursi teras 6. <i>Welcomefruits</i>, souvenir, surat kabar, makan 3 kali untuk 1 orang penunggu 	Rp. 1.400.000	Rp. 150.000
VIP A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 Bed Elektrik Untuk Pasien 2. 1 Sofabed Untuk Penunggu 3. Almari pakaian, kursi 4. <i>Bedside Cabinet</i> 5. TV LED 32”, AC, telepon, 	Rp. 800.000	Rp. 110.000

	<ul style="list-style-type: none"> 6. Kamar mandi dalam (<i>shower, water heater, amenities, dll</i>) 7. <i>Welcomefruits</i>, souvenir, surat kabar, sarapan pagi untuk 1 orang penunggu 		
VIP B	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1 Bed Standar Untuk Pasien 2. 1 Sofabed Untuk Penunggu 3. Almari pakaian, kursi 4. <i>Bedside Cabinet</i> 5. TV, AC, telepon, kulkas 6. Kamar mandi dalam (<i>shower, water heater, amenities, dll</i>) 7. <i>Welcomefruits</i>, surat kabar 	Rp. 600.000	Rp. 100.000
Kelas I	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1 Ruang Untuk 2 Pasien 2. 1 Bed Standar Per Pasien 3. Almari Pakaian dan Kursi Per Pasien 4. TV dan AC dipakai bersama 5. Kamar mandi dalam di pakai bersama 	Rp. 400.000	Rp 90.000
Kelas II	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1 ruang untuk 4 pasien 2. 1 bed standar per pasien 3. Almari pakaian dan kursi per pasien 4. TV dan AC dipakai bersama 5. Kamar mandi dalam di pakai bersama 	Rp. 225.000	Rp. 80.000
Kelas III	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1 ruang untuk 6 pasien 2. 1 bed standar per pasien 3. Almari pakaian dan kursi per pasien 4. TV dan AC dipakai bersama 5. Kamar mandi 	Rp. 150.000	Rp. 70.000

Sumber : Wawancara Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Dengan kapasitas dan fasilitas yang telah disediakan oleh RSI Sultan Agung Semarang, pihak Rumah Sakit mampu

menangani pasien dengan rata-rata perbulan sejumlah 978 pasien untuk 10 ruang rawat inap yang digunakan. Berikut data jumlah pasien rawat inap pada bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2015.

Tabel 1.3

Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Bulan Januari – Juli Tahun 2015

Bulan	RUANG RAWAT INAP										Jumlah 10 Ruang Rawat Inap
	Ma'ruf	Shifa	Athfal	Rijal	Sala m 1	Salam 2	Nisa 1	Nisa 2	Izzah 1	Izzah 2	
Januari	78	87	113	79	62	62	84	124	158	81	928
Februari	88	113	115	103	72	72	106	134	154	31	988
Maret	66	54	118	105	88	93	115	166	211	18	1034
April	73	58	107	50	74	101	102	168	290	3	1026
Mei	69	111	123	40	85	94	116	193	243	42	1116
Juni	77	47	118	44	88	85	75	172	216	10	932
Juli	93	37	79	45	67	81	85	150	191	3	831
Jumlah	544	507	773	466	536	588	683	1107	1463	188	6855

Sumber : Penanggung Jawab Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang

Dilihat dari tabel tersebut, jumlah pasien rawat inap di RSI Sultan Agung mengalami kenaikan dan penurunan. Hal ini bisa jadi ada faktor yang mempengaruhi naik turunnya jumlah pasien. Misalnya dari tingkat Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* (bukti fisik). Dilihat pula pada bulan Juni dan Juli tahun 2015 jumlah pasien mengalami penurunan, hal ini berdasarkan wawancara dengan pasien

yang mengatakan bahwa terdapat beberapa pelayanan yang kurang mengena dihati pasien semisal dari segi penyampaian informasi terhadap pasien, karyawan yang kurang *welcome* pada kamar kelas III yang menggunakan kartu BPJS, harga yang sedikit mahal dengan fasilitas yang kurang sesuai dengan kelas perawatan, serta pasien yang seharusnya memilih kamar kelas III harus menempati kamar kelas II sampai dengan kamar kelas atas disebabkan kamar kelas III sudah terisi penuh, dari alasan tersebut pasien merasa keberatan untuk membayar tarif per malamnya dengan alasan pendapatan rata – rata dari pasien kamar kelas III masih berada dibawah Upah Minimum Regional Semarang yakni 1,685 juta rupiah.

Oleh karena itu guna mendorong pasien dalam melakukan pengobatan ataupun pemeriksaan, kesan-kesan seperti pelayanan yang bagus, harga yang lebih terjangkau, *physical evidence* (bukti fisik) dengan menciptakan suasana lebih nyaman bagi pasien dan pengunjung, serta fasilitas yang memuaskan pasien atau pengunjung harus sangat diperhatikan.

Dari gambaran diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung Semarang, dengan judul **“Analisis pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence***

terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Sejauh mana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
2. Sejauh mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
3. Sejauh mana pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
4. Sejauh mana pengaruh *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *physical evidence* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- a) Bagi peneliti
Guna mendapatkan tambahan pengetahuan dan pengalaman serta justifikasi terhadap seberapa besar pengaruh khususnya didalam pengambilan keputusan seorang pasien atau pengunjung dirumah sakit.
- b) Bagi pembaca
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai pembanding bagi penelitian yang akan datang sehingga dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada dalam penelitian ini.
- c) Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian semacam ini dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam rangka penyusunan strategi pemasaran yang berkaitan dengan Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* (Bukti Fisik).

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi yang akan penulis susun, maka akan dikemukakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan masalah yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengertian metode penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan pengukuran data, teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penyajian data, analisis data dan interpretasi data.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan, sara-saran dan penutup.