BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman, yang semakin maju menyebabkan kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari tidak dapat berjalan dengan baik. Meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital.

Rumah Sakit pada era globalisasi saat ini bukan hanya mengemban misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal ini industri rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan mampu mendominasi pasar. Menurut UU.No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Hal yang penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya **(Lupiyoadi, 2006:150)**. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis, yang sangat berhati-hati dalam membuat keputusan untuk menggunakan jasa. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak rumah sakit, maka akan semakin puas pengguna jasa tersebut dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagi pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Munculnya beberapa rumah sakit baru saat ini membuat rumah sakit perlu untuk terus menumbuhkan citra yang baik agar publik mempunyai gambaran yang

baik terhadap rumah sakit. Hal ini mengingat citra sebuah produk/jasa mempengaruhi perilaku pasien khususnya keputusan pasien yang terwujud dalam keinginan untuk menggunakan lagi layanan kesehatan di rumah sakit tersebut dan niat merekomendasikan kepada orang lain. Citra adalah seperangkat keyakinan ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek **(Kotler, 1997:259)**. Citra rumah sakit yang positif akan membuat perusahaan memperoleh keuntungan yaitu mempertahankan konsumen yang lama dan memperoleh konsumen yang baru. Reputasi merupakan salah satu keunggulan kompetitif. Dimana rumah sakit dengan reputasi yang kuat dan positif akan mampu menarik dan mempertahankan karyawan dengan bakat terbaik. Aksesibilitas informasi yang mudah akan membuat pengguna (pasien) berminat untuk menggunakan pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah kota Bandung yang bergerak dibidang layanan kesehatan masyarakat. RSUD kota Bandung beralamat di Jl. Rumah Sakit No. 22 Ujung Berung, Bandung. Dari masyarakat kalangan menengah ke bawah hingga menengah ke atas, sering menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit ini.

RSUD kota Bandung memiliki fasilitas yang cukup lengkap antara lain: rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, dan pelayanan bedah. Serta fasilitas penunjang antara lain: radiologi, laboratorium, instalasi farmasi, gizi dan CSSD. Berikut adalah fasilitas pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD kota Bandung :

1. Spesialis Penyakit Dalam
2. Spesialis Anak

3. Spesialis Kandungan & Kebidanan
4. Spesialis Bedah
5. Spesialis Telinga Hidung Tenggorokan (THT)
6. Spesialis Mata
7. Spesialis Kulit & Kelamin
8. Spesialis Syaraf
9. Spesialis Orthodonti (Gigi)
10. Pelayanan HIV/AIDS (Poliklinik VCT & CST)
11. Pelayanan Poliklinik Umum
12. Pelayanan Poliklinik Gigi
13. Pelayanan Poliklinik Psikologi
14. Pelayanan Konsultasi Gizi
15. Pelayanan Poliklinik DOTS
16. Pelayanan Konseling/Informasi Obat (P I O)
17. Pelayanan Poliklinik Orthopadi/Bedah Tulang
18. Pelayanan Poliklinik Rehabilitasi Medik
19. Pelayanan Poliklinik Bedah Mulut
20. Pelayanan Poliklinik Psikiatri

Meski fasilitas RSUD kota Bandung terbilang lengkap, tetapi masih banyak pasien yang mengeluh akan kondisi fasilitas yang ada. Kebersihan fasilitas lah yang banyak dikeluhkan oleh pasien. Kondisi ruangan rumah sakit terkadang kurang rapi dan bersih, membuat pasien menjadi kurang nyaman berada di

ruangan tersebut. Situasi tersebut bisa mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan di RSUD kota Bandung.

Selain itu, meski telah mengantongi standar pelayanan mutu ISO 9001/2000, tapi banyak warga yang mengeluhkan buruknya pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung.

Kebanyakan pasien yang mengeluh adalah mereka yang menggunakan fasilitas Jamkesmas seperti dialami pasangan suami istri Tarja, 49, dan Een, 46, yang mengeluhkan belum maksimalnya pelayanan di RS tersebut.

"Setiap berobat ke rumah sakit, dia selalu mengantri sejak subuh, namun hingga siang hari belum juga dilayani dokter," katanya.

Dalam hal kualitas, pelayanan di RS pemerintah sangat jauh tertinggal dibanding RS swasta. Padahal, masyarakat yang berobat di RS pemerintah juga berhak mendapatkan pelayanan terbaik, meski yang berobat adalah masyarakat kurang mampu, katanya.

Dia mengaku, jika berobat menggunakan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pelayanan pengobatan dan hasil berobat lebih lama diterima dibanding jika berobat tanpa menggunakan SKTM.

"Saya pernah mencoba berobat tanpa pakai SKTM, dengan tarif biasa, pelayanan dan hasilnya lebih cepat. Seakan ada diskriminasi dalam pelayanan baik masyarakat tidak mampu dengan masyarakat biasa," katanya.(dikutip dari antarjawabarat.com)

Di RSUD kota Bandung, terdapat prosedur pelayanan belum diketahui pengguna, sehingga saat pasien masuk masih banyak bertanya. Selain itu, warga

pun mengeluhkan kehadiran petugas pelayanan dokter atau perawat yang tidak tepat waktu. Satpam juga ada yang memperjualbelikan nomor antrean. (dikutip dari klik-galamedia.com)

Dengan permasalahan tersebut, berdampak kepada persepsi publik tentang citra rumah sakit. Yang membuat citra RSUD kota Bandung menjadi kurang baik di mata publik.

Dari permasalahan-permasalahan diatas berdampak kepada keputusan masyarakat untuk berobat di RSUD kota Bandung. Masyarakat akan berpikir dua kali untuk berobat di RSUD kota Bandung.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis berminat untuk mengadakan penelitian mengenai fasilitas dan citra rumah sakit pengaruhnya terhadap keputusan pasien berobat pada unit rawat jalan RSUD kota Bandung dalam bentuk penelitian dengan judul **"Pengaruh Fasilitas dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berobat Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian. Serta untuk memberi batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalah yang ditetapkan sebagai berikut :

Menurut pasien, fasilitas RSUD Kota Bandung kurang diperhatikan, hal ini terlihat dari kondisi ruangan dan gedung yang kurang terawat dengan baik.

Serta citra RSUD kota Bandung yang kurang baik di mata masyarakat, hal ini disebabkan oleh berbagai macam faktor yang telah diuraikan sebelumnya. Dan seberapa sering masyarakat akan menggunakan layanan jasa kesehatan rawat jalan di RSUD kota Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pasien mengenai kondisi fasilitas RSUD kota Bandung.
2. Bagaimana tanggapan pasien mengenai citra RSUD kota Bandung.
3. Bagaimana keputusan pasien untuk berobat pada unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memperoleh data yang berhubungan dengan objek yang diteliti, sehingga diperoleh suatu gambaran dan data yang selengkap-lengkapnya mengenai pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan pasien mengenai kondisi fasilitas di RSUD kota Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan pasien mengenai citra RSUD kota Bandung.
3. Untuk mengetahui keputusan pasien untuk berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh fasilitas dan citra rumah sakit terhadap keputusan berobat unit rawat jalan di RSUD kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan/RSUD Kota Bandung

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat serta memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, yaitu mengenai fasilitas dan citra rumah sakit serta pengaruhnya terhadap keputusan pasien untuk berobat.

2. Bagi Pihak Terkait

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin digunakan untuk penelitian lebih lanjut khususnya mengenai fasiltas dan citra rumah sakit serta pengaruhnya terhadap keputusan pasien untuk berobat.

3. Peneliti Lain

   Penelitian ini dapat dijadikan salah satu bidang literature dan perbandingan untuk penelitian lainnya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan bagi penulis mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang fasilitas dan citra rumah sakit yang penulis teliti dengan kenyataan pada dunia perusahaan khususnya di industri rumah sakit.

2. Pengembangan Ilmu Manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yangdapat dipertimbangkan guna mengembil suatu keputusan manajemen mengenai fasilitas, citra rumah sakit dan keputusan berobat.

3. Peneliti lain

   Diharapkan dapat memberi masukan dan sebagai bahan referensi untuk penyusunan skripsi terutama penelitian fasilitas dan citra rumah sakit yang dimiliki rumah sakit.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dimana penulis memperoleh serta mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan yaitu RSUD Kota Bandung Jl. Rumah Sakit No.22 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1Waktu Penelitian

No	Keterangan	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penulisan Usulan Penelitian					
2	Pengumpulan Data					
3	Pengolahan Data					
4	Penulisan Laporan					
5	Masa Bimbingan					
6	Sidang Tugas Akhir					