BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Masyarakat sebagai konsumen selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik, dan biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga kepuasan dapat di peroleh konsumen. Rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, tiga diantaranya adalah harga, lokasi, dan kualitas layanan. Menurut Kotler & Amstrong (2008) menyatakan harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk (barang atau jasa dari penjual). Bila konsumen melakukan pertukaran uang dengan jasa maka akan muncul persepsi atas kepuasan yang dicapai oleh konsumen. Bila kegunaan yang diperoleh konsumen lebih besar dibandingkan uang yang dibayarkan maka konsumen akan merasa puas karena barang atau jasa yang dibeli itu murah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fariza (2008) mengenai analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Gsm Indosat dikota semarang, hasil penelitiannya menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Lokasi merupakan kegiatan perusahaan dalam membuat produk bagi pelanggan. Lokasi yang mudah dicapai dan jaraknya dekat akan memberikan kepuasan yang tinggi

bagi konsumen. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa *mood dan respon* pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa.

Menurut Lovelock & Wright (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kotler & Keller (2009) menyatkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Berikut daftar Rumah Sakit di Kota Semarang baik yang dikelola pemerintah dan swasta :

Tabel : 1.1
Daftar Rumah Sakit yang ada di Semarang

Nama Rumah Sakit	**Jenis**	**Kelas**	**Alamat**
RSU Dr. Kariadi	RSU	A	Jl. Dr. Soetomo No.16,Semarang
RS St. Elisabeth Semarang	RSU	B	Jl. Kawi No.1,Semarang
RS William Booth	RSU	D	Jl. Let Jen S Parman 5,Semarang
RS Telogorejo Semarang	RSU	B	Jl. KH. Ahmad Dahlan Semarang
Rumkit Tk.III Bhakti Wira Tamtama	RSU	III	Jl. Dr. Sutomo No.17, Semarang
RS Sultan Agung Semarang	RSU	B	Jl. Raya Kaligawe Km.4,Semarang
RSU Roemani	RSU	C	Jl. Wonodri 2 No. 22,Semarang
RSU Panti Wilasa I	RSU	C	Jl. Citarum No 98 Semarang
RS Jiwa Dr. Amino GondohutomO	RS Jiwa/RSKO	A	Jl. Brigjen Sudiarto,Semarang
RSUD Tugurejo Semarang	RSU	B	Jl. Raya Tugurejo Semarang
RS HERMINA PANDANARAN	RSIA	C	Jl. Pandanaran No.24,Semarang
RS Akabri Pol Semarang	RSU	IV	Jl. Sultan Agung Candi Baru Komplek AKPOL
RS Bhayangkara TK II	RSU	C	Jl. Majapahit No.140 Semarang

SEMARANG			
RS Panti Wilasa II	RSU	C	Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo 50, Bugangan, Semarang Timur
RSB Anugerah	RSIA	C	Jl. Kalisari Baru No.5-7,Semarang
RSB Bunda Semarang	RSB	C	Jl. Brigjen Katamso No.8,Semarang
RS. Permata Medika	RSU	C	Jl. Moch Ichsan No : 93 - 97 Ngalian Semarang
RSB Gunung Sawo I	RSIA	C	Jl. Gunung Sawo No.21,Semarang
RSUD Kota Semarang	RSU	B	Jl. Fatmawati Raya No. 1
RS Columbia Asia Semarang	RSU	Non-K	Jl. Siliwangi No : 143
RSB Kususma	RSB	C	Jl. Bugangan Raya 5 Semarang
RSB Banyumanik	RSU	D	Jl. Bina Remaja Srondol No. 61 Semarang
RSB Permata Sari	RSB		Jl. Gunung Pati No. 1 Semarang
RS Nasional Diponegoro	RSU	Non-K	Jl. Prof. Soedarto, Tembalang Semarang
RS Hermina Banyumanik Semarang	RSU	Non-K	Jl. Jendral Polisi Anto Soedjarwo No 195. A Banyumanik

Sumber : Dinkes Kota Semarang

Dalam upaya memberikan kepuasan terbaik bagi konsumen, Rumah Sakit Islam Sultan Agung berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dari sisi teknologi peralatan kesehatan dan sumber daya manusia yang handal. Berdasarkan data observasi yang saya lakukan pada tanggal 25 september 2016 dengan 20 pasien Rumah Sakit Sultan Agung menghasilkan data sebagai berikut.

Tabel 1.2
Hasil Prasurvey

No	Pertanyaan	Puas		Tidak puas	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dapat diandalkan.	10	50	10	50
2.	Kemudahan dalam mengurus administrasi perawatan di rumah sakit islam sultan agung semarang.	9	45	11	55
3.	Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung berhati hati dalam menyelesaikan pekerjaannya.	8	40	12	60
4.	Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dalam pelayanannya sangat ramah selama perawatan.	7	35	13	65
5.	Harga yang diberikan rumah sakit islam sultan agung semarang sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.	6	30	14	70
6	Rumah sakit islam sultan agung menyediakan tempat yang nyaman bagi pasien.	5	25	15	75
7	Saya akan menggunakan rumah sakit islam sultan agung diwaktu yang akan datang.	6	30	14	70

Sumber : Data Primer yang Diolah 2016

Berdasarkan data diatas masih ada beberapa pasien yang masih mengeluhkan atas kualitas layanan, harga dan lokasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. diantaranya yaitu karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang dapat diandalkan 10 (50%), Kemudahan untuk mengurus administrasi perawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung 9 (45%), karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan 8 (40%), karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dalam pelayanannya sangat ramah selama perawatan 7(35%), harga yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung sesuai dengan kualitas layanan yang

diberikan 6(30%), Rumah Sakit Islam Sultan Agung menyediakan tempat yang nyaman bagi pasien 5 (2%), Saya akan menggunakan Rumah Sakit Sultan Agung diwaktu yang akan datang 6 (30%) dari data diatas masih banyak pasien yang merasakan ketidak puasan akan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Konsumen menilai kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan menjadi bentuk dari kepuasan pelanggan. Dari segi harga dan lokasi juga mempengaruhi suatu bentuk kepuasan seorang pelanggan. Berikut ini disajikan data pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2012 samapai 2015.

Tabel 1.3
Jumlah Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Tahun	Jumlah	Kenaikan dari tahun sebelumnya (%)
2012	14.697	-
2013	17.414	18,5%
2014	20.167	15,8%
2015	19.423	12,9%
Jumlah	71.701	

Sumber : Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui jumlah pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mengalami kenaikan paling tinggi dari tahun 2012 ke tahun 2013. Tetapi jika diamati dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang secara signifikan.

Dari data di atas jumlah rumah sakit di kota Semarang yaitu terdapat dua puluh lima rumah sakit dikota Semarang. Di semarang hannya ada dua rumah sakit yang notabene dari kalangan yayasan islam, karena beberapa rumah sakit dikelola secara konvensional.

Adapun dasar dari pemilihan Rumah Sakit Islam Sultan Agung semarang sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang kesehatan. Rumah Sakit Islam Sutan Agung merupakan satu-satunya Rumah Sakit swasta yang lokasinya berada dipinggiran kota semarang tepatnya di daerah Jalan kali gawe raya Km.4 semarang. Keberadaan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang disana bisa dianggap sebagai peluang karena disana hannya ada satu rumah sakit dan disana merupakan area kawasan industri. Akan tetapi disana juga bisa dianggap sebagai ancaman karena daerahnya yang sering banjiran akibat rob. Rumah Sakit Islam Sultan Agung memiliki keunikan yang membedakan dari rumah sakit yang lainnya. Contoh kecil dari keunikan tersebut ialah para pegawai yang berpakaian menutup aurat, mengenakan hijab dan sopan, Pelayanan secara islami dan berlandaskan prinsip syariah itu yang memebedakan dengan rumah sakit yang lain. Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan unit pelaksanaan teknis dibawah yayasan Badan Wakaf Sultan Agung dibidang kesehatan dan merupakan pendidikan utama bagi Fakultas Kedokteran dari unisula.

Mengingat Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang memposisikan diri sebagai penyedia jasa kesehatan yang berbasis syari'ah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien setelah menggunakan jasa

kesehatan di RSI Sultan Agung, dengan menilai segala sesuatunya dari sudut pandang, dan menurut Tagor M.P. Panjaitan (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Harga dan tempat tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen akan tetapi pada penelitian Imam Haeromin dan Heru Suprihadi menyatakan bahwa kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan mengambil judul : "**Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarakan latar belakang diatas, maka perumusan malasah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Sebagai salah satu referensi atau acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pasien.

2. Bagi Masyarakat

   Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung semarang.