

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang Kesehatan adalah salah satu dari sekian banyak komponen yang menjadi fokus pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan pembangunan sumber daya manusia. Bidang Kesehatan dipandang penting dalam memajukan kesejahteraan umum sebagaimana terdapat dalam Alinea ke empat UUD 1945. Sebagai bentuk komitmen dalam mencapai tujuan tersebut pemerintah pusat telah mengalokasikan anggaran untuk belanja Kesehatan yang tercermin dari kebijakan fiskal dengan menetapkan sekurang kurangnya lima persen dari APBN (Mongan, 2019).

Bidang Kesehatan sebagai sumber penerimaan negara dapat diketahui dari besaran pajak yang dikenakan pada perusahaan publik sektor Kesehatan. Pajak memiliki peran dalam kehidupan bernegara sebagaimana diketahui dalam penerimaan negara yang terbesar diperoleh dari pajak. Dalam hal ini instrumen fiskal juga berpengaruh akibat besar kecilnya penerimaan pajak oleh negara. Dengan adanya perusahaan publik sektor Kesehatan akan memberikan dampak pada terciptanya layanan Kesehatan yang baik serta sebagai sumber penerimaan negara (Merry Kalventry, 2022).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan medik, pelayanan keperawatan, pelayanan medik dan rehabilitasi. Semua layanan ini disediakan melalui klinik rawat jalan, unit kelembagaan, dan ruang gawat darurat. Ragam layanan yang disediakan oleh rumah sakit ditujukan sebagai wujud pelayanan Kesehatan yang lebih lengkap untuk pasien yang berobat. Adanya pelayanan

Kesehatan sejalan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat yang menandakan harapan terhadap rumah sakit yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, memenuhi tuntutan dan persepsi masyarakat dengan maksimal (Valencia Imelda Triastuti, 2023).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima saat ini mengharuskan penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Oleh karena itu, Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang tersedia secara aman serta memuaskan yang dilakukan dengan wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah serta masyarakat konsumen (Valencia Imelda Triastuti, 2023).

Aspek kualitas pelayanan mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Masyarakat akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk pertunjukan pengobatan. Dengan demikian, para tenaga medis harus memberikan pelayanan yang lebih profesional dan komprehensif dalam menjalankan tugasnya secara terus menerus, dapat menjaga kontak baik dengan pasien maupun keluarga pasien, dengan pimpinan rumah sakit maupun dengan anggota tenaga medis lainnya. Agar dapat terbina hubungan yang efektif, maka para tenaga medis maupun staf non medis dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap, maupun etika yang profesional (Andi Alim, 2019).

Kritikan serta keluhan masih banyak yang terdengar dari berbagai lapisan masyarakat, terutama masyarakat kalangan bawah terhadap pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan. Keluhan yang sering dirasakan adalah adanya tenaga medis yang kurang

ramah dalam memberikan pelayanan yang disebabkan karena banyaknya pasien, sehingga membuat tenaga medis kewalahan dan sedikit lambat dalam melayani pasien. Hal tersebut dapat membuat rasa ketidakpuasan masyarakat dan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan lainnya. (Grimshaw dalam (Djasri, 2020))

Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien. Karena pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Sophiana Enjellin Anathasia, 2023).

Faktor selanjutnya yang memberi pengaruh keputusan dalam memilih rumah sakit adalah biaya. Biaya seringkali dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan bagi pasien. Dengan biaya yang tinggi, pasien mengharapkan akan mendapat pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pasien dengan biaya rendah sering mendapat pelayanan yang kurang memuaskan. Harga dapat mempengaruhi market sharenya dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingan rumah sakit. Biaya yang dimaksud disini adalah biaya obat-obatan, biaya dokter dan biaya Rumah Sakit (Edward Pridolin Vivaldi Pakpahan, 2021).

Selain harga, rumah sakit juga memperhatikan peningkatan fasilitas. Fasilitas yang baik dan lengkap merupakan daya tarik tersendiri bagi pasien dalam menentukan

pilihannya. Fasilitas biasanya dipengaruhi oleh tingkat biaya, artinya kenaikan atau penambahan fasilitas dalam rumah sakit akan menyebabkan meningkatnya biaya yang dibebankan. Sebaliknya fasilitas yang tidak memadai yang tidak disesuaikan dengan biaya, mendorong kearah kegagalan rumah sakit karena pasien dapat mengurungkan niatnya untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Termasuk dalam hal ini adalah pelayanan di rumah sakit dan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit sebagai rujukan berobatnya.

Faktor fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat pasien memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut. Keputusan tersebut merupakan persepsi pasien setelah mendengar, melihat pasien lain yang merasa nyaman menikmati fasilitas dan mendapat pelayanan yang baik sehingga memunculkan kepercayaan pada rumah sakit tersebut sehingga jika membutuhkan pelayanan kesehatan maka akan kembali menggunakannya. Dengan adanya fasilitas yang memadai akan membuat pasien merasakan nyaman untuk berada di rumah sakit itu sendiri serta merasa puas (Ali, 2019). Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha rumah sakit, salah satunya adalah bagaimana pihak rumah sakit dapat menarik pasien dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas pengobatan yang dapat menunjang kesembuhan pasien agar para pasien puas terhadap layanan yang diberikan (Yulinda, Saryadi, Prabawani, 2019).

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pasien dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak rumah sakit, maka akan semakin puas pasien dan kemungkinan akan terus memilih rumah sakit tersebut sebagai pilihan prioritas untuk berobat berdasarkan persepsi yang diperoleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Ponorogo. Rumah sakit ini beralamat di jalan Diponegoro no. 50 Ponorogo. Berdiri pada tanggal 16 Januari 1962 oleh Pimpinan Cabang (PC) Muhammadiyah Ponorogo Kota. Majelis Penolong Kesengsaraan Oemoem (MPKO) atau yang sekarang namanya berubah menjadi Majelis Pembina Kesehatan Umum (MPKU) PC Muhammadiyah Ponorogo kota merupakan pemrakarsa berdirinya Rumah Bersalin Aisyiah pada awalnya yang kini bernama Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo pada tahun 2019 mendapatkan sertifikasi sebagai Rumah Sakit dengan akreditasi Paripurna 5 bintang oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). KARS merupakan Lembaga independen pelaksana akreditasi rumah sakit yang bersifat fungsional, non-struktural, dan bertanggung jawab kepada Menteri Kesehatan. Nilai yang dianut dalam penyelenggaraan akreditasi adalah: Integritas, Profesionalisme, komitmen, Teamwork (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

RSU Muhammadiyah merupakan salah satu dari 47 rumah sakit di Jawa Timur yang teakreditasi paripurna oleh LARSI versi web berita klikpendidikan.id. sebagai salah satu rumah sakit umum diantara 340 rumah sakit umum se-jawa timur (BPS PROVINSI JAWA TIMUR, 2023) yang memiliki akreditasi paripurna, RSU Muhammadiyah ponorogo memiliki potensi yang perlu diteliti sebagai sumber pembelajaran bagi rumah sakit umum lainnya serta informasi Kesehatan bagi masyarakat umum dalam memilih tempat untuk berobat (Profil RSUM Ponorogo, 2024).

Berdasarkan uraian yang telah dikaji diatas, peneliti memandang bahwa Pelayanan, Biaya dan Fasilitas merupakan hal yang diindikasi memberi pengaruh untuk Keputusan

Pasien Memilih Rumah Sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Pengaruh Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo”**.

1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka akan dilakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dibatasi pada sampel yang akan digunakan yakni pada pasien rawat inap yang ada di RSUM Ponorogo. Keputusan memilih yang dimaksud ditujukan bagi pasien yang akan rawat inap. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo ?
2. Bagaimana pengaruh Biaya terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo ?
3. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo ?
4. Bagaimana pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas secara simultan terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo ?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh Biaya terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna untuk menjadi referensi ilmu pengetahuan dan referensi khususnya di bidang penelitian pemasaran dan perilaku konsumen serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian–penelitian yang akan dilakukan selanjutnya oleh universitas.

2. Bagi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo

Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo diharapkan menggunakan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dan perkembangan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini sebagai media pembelajaran penulis guna memperoleh pengetahuan. Peneliti dapat mengetahui seberapa penting pembahasan tentang mutu pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan rumah sakit, khususnya dalam implemetasi Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap keputusan pasien memilih rujukan rumah sakit.

4. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini dapat memberi bukti empiris mengenai pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap keputusan memilih rumah sakit sehingga dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap keputusan memilih rumah sakit atau fasilitas kesehatan.