

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, pelayanan prima merupakan faktor utama atau bagian dari diri layanan kesehatan seperti klinik atau rumah sakit dan layanan kesehatan perorangan lainnya. Klinik dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang optimal. Hal tersebut berguna juga untuk tolak ukur perusahaan atau klinik agar dapat bersaing dengan klinik lainnya. Klinik merupakan sebuah fasilitas kesehatan publik skala kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan pertama yang ringan kepada pasien.

Klinik dinyatakan berhasil ketika mampu memenuhi kepuasan dari pasien yang berobat itu sendiri. Namun sebuah persaingan pasar yang ketat membuat pimpinan klinik atau perusahaan memutar otak agar dapat tetap unggul dalam bersaing memenuhi kepuasan dari pasiennya. Sehingga penyedia jasa pelayanan tersebut harus terus berkembang mengingat semakin banyak pesaing dari rumah sakit, klinik maupun tempat pelayanan perseorangan lainnya. Perusahaan- perusahaan jasa pelayanan sering menerapkan strategi dan taktik yang terbaru agar dapat memenuhi kepuasan pasiennya. Serta harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dalam dunia bisnis pelayanan yang ada di klinik memiliki tujuan untuk menciptakan rasa puas kepada pasien dan hal itu adalah tujuan utama dari pelayanan. Tidak hanya melayani ke pasien dengan baik namun dengan memberikan fasilitas yang memadai dan harga yang patut di perhitungkan untuk pasien

sehingga apabila harga setara dengan fasilitas maka dapat meningkatkan kemampuan kepuasan kepada pasien.

Menurut (Tjiptono, 2016:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategy untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari perpindahannya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasiennya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan strategi penetapan harga yang mampu bersaing (kompetitif) tentunya juga akan mempengaruhi kepercayaan pasien. Selain kualitas pelayanan, harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan harga merupakan faktor penting dalam penjualan jasa layanan dalam klinik.

Menurut (Kotler dan Amstrong, 2018) Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih lanjut lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa. Sedangkan menurut Sumarni dalam (Irfan,2019) Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Penetapan harga dengan tingkat fasilitas yang di sediakan sangat berpengaruh bagi pasien saat berobat ke klinik karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri. Dengan demikian adanya harga tersebut dapat membantu pasien untuk memutuskan mengalokasikan daya belinya pada beberapa jenis jasa yang telah di sediakan klinik.

Salah satu faktor penting yang lainnya yaitu fasilitas, fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pasien yang bersifat fisik maupun psikologis dapat didapat dengan mudah guna untuk memberikan kenyamanan dari pasien serta dapat memberikan kepuasan tersendiri untuk pasien datang kembali ke klinik. Menurut (Kotler, 2012) fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen misalnya ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir.

Fasilitas sendiri merupakan sarana dan prasana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Sehingga apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Sehingga dapat di simpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, yang diberikan oleh perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi dan kelengkapan fasilitas serta pelayanan yang baik harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Menurut (Kotler dalam Fandy Tjiptono,2015:312) bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang persiapkan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.

Klinik Purnama Medika merupakan salah satu dari sekian banyak Klinik yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi

melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang terletak di Jl. Raya Siwalanpanji No.27 Buduran, Sidoarjo. Klinik Purnama Medika berdiri sejak tahun 2015 dan mempunyai visi “Menjadi lembaga kesehatan masyarakat yang terpercaya” serta misinya “Menyediakan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara komperhensif dan mengembangkan kerjasama professional dalam sistem pelayanan medis”. Pelayanan yang terdapat di klinik hanya satu bagian yaitu pelayanan rawat jalan.

Klinik Purnama Medika juga mengalami kenaikan dan penurunan pendapatan setiap bulannya. Jumlah pasien pada Klinik Purnama Medika setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak menentu. Fenomena ini perlu diwaspadai oleh pihak Instansi atau Pimpinan Klinik Purnama Medika karena dengan jumlah pendapatan yang fluktuatif akan memberikan pengaruh yang merugikan bagi perusahaan. Kualitas yang dipersepsikan antara lain dengan memberikan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas yang optimal, supaya pasien dapat menikmati jasa pelayanan dan akan kembali melakukan pembelian jasa layanan pada klinik tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang utama yang dipandang dari kepentingan konsumen, kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, maka peneliti dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Purnama Medika Sidoarjo” Mendapati beberapa rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika?
- 2) Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika?
- 3) Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika?
- 4) Apakah Kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien yang ada di Klinik Purnama Medika?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Purnama Medika, yakni antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika?
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara simultan dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Purnama Medika.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Klinik Purnama Medika
 - a. Memberikan masukan pada manajemen Klinik Purnama Medika tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik.
 - b. Sebagai tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada klinik Purnama Medika.

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat dipergunakan sebagai salah satu referensi dalam mengembangkan kebijakan program selanjutnya khususnya prodi Manajemen serta menjadi bahan wacana diperpustakaan.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan menjadi salah satu sebagai bahan perbandingan bagi penulis lain yang hendak melakukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

HALAMAN SENGAJA DIKOSONGKAN