

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit (RS) saat ini mulai bergeliat untuk melakukan kegiatan pemasaran dan berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan rumah sakit yang dapat melayaninya. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu RS agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti RS harus mampu memuaskan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya melebihi apa yang diberikan pesaing, sedangkan meningkatkan pelanggan berarti RS harus dapat menangkap setiap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya untuk mendapatkan pelanggan baru. Beberapa tahun yang lalu, pelanggan tidak terlalu cerewet dan banyak tuntutan. Jarang di media cetak kita menemukan surat terbuka yang isinya berupa keluhan kepada pihak RS. Kita juga jarang menemui konsumen yang mengungkapkan kekesalannya atas suatu pelayanan jasa. Bahkan kita juga jarang menemui konsumen yang mengungkapkan kekecewaannya melalui internet. Namun tahun-tahun terakhir ini hampir setiap minggu di media cetak memuat keluhan konsumen kepada RS. Untuk memuaskan semua konsumen memang tidak mudah tetapi ini harus dilakukan. Sekali RS mengecewakan konsumen, maka

dampaknya tidak hanya ditinggalkan oleh konsumen yang kecewa juga, tetapi lebih dari itu mereka akan mengungkapkan kekecewaannya kepada konsumen lain dan bahkan akan merekomendasikan kepada konsumen lain untuk tidak membeli maupun mengonsumsi produk kita. Oleh karena itu upaya memuaskan pelanggan sangat penting. Upaya ini memang tidak mudah. Penelitian menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit. Pemahaman terhadap kebutuhan, keinginan dan perilaku konsumen juga sangat penting agar RS dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memuaskan pelanggannya, sehingga RS dapat memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya (Suryani, 2008).

Menurut Engel, Blackwell, dan Miniard (1994), perilaku konsumen terutama terbentuk dari sikap konsumen. Setiap orang pernah membicarakan tentang sikap mereka terhadap sesuatu dalam kehidupannya. Mereka menyatakan suka atau tidak suka terhadap sesuatu, termasuk produk atau jasa yang mereka jumpai dalam kehidupan mereka sebagai konsumen. Suka atau tidak suka ini dinyatakan terhadap atribut yang melekat pada produk maupun jasa tersebut. Menurut Sasser, et al (1978) seperti yang dikutip oleh Tjiptono (2009), proses evaluasi pelanggan terhadap penawaran jasa total diawali dengan penilaian terhadap jasa inti yang didasarkan pada kemampuan jasa bersangkutan untuk memuaskan kebutuhan substantive pelanggan. Evaluasi tersebut kemudian dilanjutkan dengan penilaian atas kebutuhan-kebutuhan sekunder. Kebutuhan sekunder ini umumnya diterjemahkan ke dalam berbagai atribut jasa yang diharapkan, misalnya keamanan, konsistensi, kelengkapan layanan, kondisi,

ketersediaan dan sebagainya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Otani K,*et al* (2010), bahwa setiap atribut memiliki pengaruh yang berbeda bagi pasien yang mempengaruhi evaluasi kualitas keseluruhan perawatan, kesediaan untuk merekomendasikan, dan kesediaan untuk berobat ulang.

Atribut merupakan semua fitur (baik yang berwujud maupun tidak berwujud) suatu barang yang dapat dinilai pelanggan. Pada jasa, atribut yang sangat berperan yaitu atribut kepercayaan. Atribut kepercayaan yaitu fitur-fitur produk yang mungkin tidak dapat dinilai pelanggan bahkan setelah membeli dan mengkonsumsinya. Oleh karena itu, setiap penyedia jasa saling bersaing agar dapat menghasilkan berbagai penawaran jasa yang terdiri dari permutasi atribut-atribut tersebut sedemikian rupa sehingga bisa memenuhi kebutuhan sekunder pelanggan secara lebih baik dibandingkan pesaingnya. (Lovelock dan Wright, 2007)

RS Muhammadiyah Sruweng yang merupakan rumah sakit swasta, milik Persyarikatan Muhammadiyah yang terletak di Jalan Raya Sruweng Nomor 05, kabupaten Kebumen Jawa Tengah, saat ini juga sedang giat-giatnya mengembangkan diri. Pada awal pendiriannya, RS ini dimulai dari diwakafkannya sebidang tanah oleh seorang tokoh Muhammadiyah di daerah Sruweng, kemudian tanah tersebut dijadikan tempat untuk membangun Balai Pengobatan/Rumah Bersalin yang dananya diambil dari warga Muhammadiyah dan simpatisannya. Untuk pengelolannya, Pimpinan cabang Muhammadiyah Sruweng mempercayakan kepada Pimpinan Cabang ‘Asyiyah setempat dengan dibantu seorang bidan dan dua orang pembantu. Pada tanggal 5 Mei 1985, BP/RB PKU Muhammadiyah Sruweng diresmikan oleh Bapak

H.M.C Thohir, bupati Kebumen pada waktu itu, kemudian BP/RB ini mendapatkan izin resmi dari Bupati (berdasarkan S.K No. 503/530/006/RB/1993). Setelah 8 tahun berjalan dan mengalami kemajuan yang pesat dan pengelolaan BP/RB dikembalikan kepada Pimpinan Cabang Muhammadiyah Sruweng , dan pada tahun 2000 melalui Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah No. 45/1406.09/2000/1.1 mendapat izin sementara Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan kepada RSU “PKU Muhammadiyah Sruweng” dalam bentuk sarana kesehatan “Rumah Sakit Umum Pratama”. Pada tahun 2003 untuk menindaklanjuti izin sementara oleh Kepala Dinas Kesehatan Tingkat II Kabupaten Sruweng telah disetujui dan turun surat izin penyelenggaraan Rumah Sakit tentang Pemberian Izin Uji Coba Penyelenggaraan Rumah Sakit sebagai persyaratan persiapan untuk Izin Tetap Rumah sakit dari Depkes RI dengan nomor : YM.02.04.3.5.300. Pada tanggal 12 Mei 2007 telah turun surat Pemberian Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit (Tetap) untuk jangka 5 tahun sebagai tahap untuk persiapan Akreditasi 5 Pelayanan Rumah Sakit Dengan Nomor : YM.02.04.3.5.2816. Pada tahun 2010 ini, RS Muhammadiyah Sruweng telah mendapat survey penilaian akreditasi 5 pelayanan dari tim KARS dan dinyatakan lulus. RS Muhammadiyah Sruweng tersedia berbagai kelas perawatan mulai dari kelas VVIP sampai dengan kelas III. Karyawan yang bekerja di RS Muhammadiyah Sruweng berjumlah 301 orang, meliputi tenaga medik dan non medik. RS Muhammadiyah Sruweng mempunyai unit rawat jalan (medik dan non medik) dan unit rawat inap. Unit rawat jalan terdiri atas Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poliklinik Umum, Poliklinik Spesialis dan unit penunjang medis (Apotek, Instalasi Farmasi,

Radiologi, Laboratorium, Gizi dan Fisioterapi). Pelayanan non medik terdiri dari kantin dan ambulan. Unit rawat inap terdiri atas : Ruang Perawatan Bedah, Ruang Perawatan Penyakit Dalam, Ruang Perawatan Anak, Ruang Bersalin dan *Intensive Care Unit*. Berikut ini gambaran kinerja RS Muhammadiyah Sruweng dari tahun 2008 sampai 2009 seperti pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1
Gambaran Kinerja Rawat Inap
RS Muhammadiyah Sruweng

No	Indikator pelayanan	2008	2009
1	Bed Occupancy Rate (BOR) (%)	71,72	78,82
2	Length of Stay (LOS) (hari)	4,47	5,23
3	Turn Over Interval (TOI) (hari)	1,78	2,2

Sumber: Laporan tahunan RS Muhammadiyah Sruweng tahun 2009

Standar parameter Depkes adalah sebagai berikut : BOR : 60-85%, LOS : 6-9 hari dan TOI : 1-3 hari. Dari data di atas, didapatkan secara keseluruhan adalah kinerja rumah sakit sudah mencapai parameter tersebut, kecuali untuk data LOS.

Meskipun berdasarkan indikator layanan inap, kinerja RS Muhammadiyah Sruweng sudah tergolong baik, tetapi tetap perlu dilakukan evaluasi terhadap sikap pasien, terutama pasien kelas I dan VIP/VVIP karena pada dasarnya mereka memiliki kemampuan untuk memilih RS lainnya sebagai tempat perawatan kesehatan mereka. Pihak RS sangat berkepentingan pada sikap konsumen terhadap produknya, karena sikap yang positif akan menghasilkan pembelian, bukan saja dari konsumen yang bersangkutan tetapi rekomendasi kepada teman-teman maupun keluarganya juga akan membuahkan pembelian yang menguntungkan pemasar. Sebaliknya sikap negatif terhadap produk akan menghasilkan penolakan, dan sikap yang demikian ini akan

diteruskan untuk mempengaruhi orang lain. Itulah sebabnya pemasar sangat memperdulikan sikap konsumen terhadap produknya. Sikap positif didukung supaya tetap positif ataupun bertambah positif, sikap negatif diupayakan diubah menjadi positif. Dengan mengetahui sikap pasien, pihak RS dapat meningkatkan pelanggannya melalui strategi pemasaran yang tepat dengan memanfaatkan informasi ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan melakukan penelitian dengan judul “ **Evaluasi Sikap Pasien Rawat Inap Kelas I dan VIP/VVIP terhadap Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana sikap pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP terhadap RS Muhammadiyah Sruweng

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi sikap pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP terhadap RS Muhammadiyah Sruweng

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis sikap pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP terhadap atribut-atribut jasa yang diberikan oleh RS Muhammadiyah Sruweng
- b. Mengetahui atribut yang bernilai positif bagi pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP RS Muhammadiyah Sruweng berdasarkan karakteristik pasien pada variabel keyakinan dan evaluasi
- c. Menganalisis atribut yang berperan secara dominan dalam mempengaruhi sikap pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP RS Muhammadiyah Sruweng
- d. Menganalisis atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan dari RS Muhammadiyah Sruweng.

D. Manfaat Penelitian

Informasi yang dihasilkan dari penelitian dapat bermanfaat untuk pihak RS sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pemasaran yang akan dilaksanakan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Evaluasi sikap pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP terhadap RS Muhammadiyah Sruweng”, sepanjang pengetahuan peneliti belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian tentang sikap yaitu :

- a. Prasetya (1998) tentang Analisis sikap para tamu dalam menggunakan fasilitas dan pelayanan Hotel Natour Garuda Yogyakarta. Pada penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa konsumen Hotel Natour Garuda memiliki sikap positif terhadap fasilitas dan pelayanan hotel.
- b. Warouw (1998) tentang Analisis sikap pasien lanjut usia terhadap mutu pelayanan dan kesediaan membayar pada program perawatan penderita di Rumah Jemaat Matari Tomohan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien lanjut usia memiliki sikap positif terhadap mutu pelayanan dengan kesediaan membayar.
- c. Djaling, M. T. (1992) tentang Analisis sikap peserta terhadap minat membayar iuran JPK di kecamatan Gondokusuman Kotamadya Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mempunyai sikap dan norma subyektif yang positif terhadap minat membayar iuran JPKM dan hanya sebagian kecil peserta yang memiliki sikap dsan norma subyektif netral dan negative atau tidak jelas. Hal tersebut dimungkinkan karena tidak semua peserta mengerti dan memahami manfaat membayar iuran ini. Disamping itu, program JPKM masih relatif baru, sehingga memerlukan waktu serta penjelasan lebih jelas tentang JPKM.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah perbedaan pada subyek dan obyek yang diteliti, namun sama-sama menilai tentang sikap. Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh gambaran sikap pasien rawat

inap kelas I dan VIP/VVIP terhadap RS Muhammadiyah Sruweng sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi pemasaran RS.