

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu lembaga ataupun institusi penyedia layanan kesehatan seiring berjalannya waktu mengalami banyak perubahan. Pada awalnya rumah sakit merupakan lembaga dengan fungsi sosial. Namun seiring berjalannya waktu banyak rumah sakit swasta bermunculan dan menjadikan rumah sakit sebagai salah satu lembaga atau industri yang melakukan pengelolaan berdasarkan badan usaha dalam bidang pelayanan kesehatan dengan salah satu tujuannya adalah memperoleh laba. Beriringan dengan kejadian ini, maka terjadilah persaingan antar rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. Semua bersaing agar konsumen tertarik menggunakan jasanya.

Rumah sakit kemudian berkembang sebagai suatu industri yang padat modal, padat karya, dan teknologi dikarena memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang dapat dikatakan besar dan dengan bermacam – macam kualifikasi yang dibutuhkan serta dana yang tidak sedikit untuk menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan kesehatan dengan harapan dapat menghasilkan pendapatan bagi rumah sakit. Rumah sakit saat ini juga tidak menyalakan dan memanfaatkan berbagai teknologi kedokteran

yang ada saat ini untuk meningkatkan mutu pelayanannya dan membedakan diri dengan rumah sakit lainnya.

Tidak berhenti sampai di sini, rumah sakit pun dirasa perlu melakukan usaha – usaha untuk tetap bertahan, berkembang dan berinovasi mengingat betapa besarnya biaya operasional rumah sakit yang dikeluarkan dan semakin tingginya tingkat kompetitif di dalam industri pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Dengan demikian usaha yang harus dilakukan rumah sakit adalah meningkatkan pendapatan dari pasien. Dilakukan demikian karena pasien merupakan sumber pendapatan paling besar dari rumah sakit secara langsung maupun secara tidak langsung dengan cara melalui asuransi kesehatan. Oleh karena hal itu rumah sakit diharuskan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menawarkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Parasuraman cit Lumpiyoadi, 2010).

Institusi penyedia jasa layanan kesehatan harus dapat menyediakan jasa layanan yang bersifat menyeluruh (*comprehensive health services*), promosi kesehatan (*promotive health services*), melakukan pengobatan (*curative health services*), dan melakukan rehabilitasi (*rehabilitative health services*). Penyedia layanan kesehatan juga dibedakan atas dasar tingkatan layanan yang tersedia, hal ini dibagi menjadi 3 strata yaitu: pelayanan strata I (*primary health services*) menyediakan pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan strata II (*secondary health care services*) menyediakan pelayanan kesehatan spesialis terbatas, dan pelayanan kesehatan strata III (*tertiary health care services*) menyediakan pelayanan spesialis lengkap (Muninjaya, 2011).

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi yang bersifat vital dalam suatu masyarakat. Adanya rumah sakit merupakan suatu tuntutan dan juga harapan di saat seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit ataupun hal lain yang bersangkutan dengan hal medis. Pada rumah sakit, masyarakat mengharapkan agar musibah yang menimpa mereka dalam konteks medis dapat diobati (Edris et al, 2011).

Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Maranatha sebagai salah satu rumah sakit swasta di Bandung, Jawa Barat merupakan suatu bentuk nyata akan tanggung jawab dan kepedulian Yayasan Perguruan Tinggi Kristen (YPTK) Maranatha dalam bidang pendidikan dan pelayanan kesehatan melalui pengelolaan PT Unggul Karsa Medika. Bentuk yang nyata dapat dilihat dari pengembangan melalui Poliklinik Maranatha yang menjadi pendorong utama pelayanan kesehatan pada kalangan internal Universitas Kristen Maranatha serta masyarakat umum di daerah sekitarnya selama beberapa tahun belakangan. Pengembangan ini ditunjang juga dengan pemutakhiran dan adanya penyediaan fasilitas penunjang, peningkatan dari segi kualitas sumber daya manusia (SDM), serta beberapa penambahan jenis dan kualitas dari segi layanan kesehatan terkhususnya dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha merupakan rumah sakit yang berfungsi sebagai sarana utama pendidikan khusus bagi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha selalu berusaha memberikan fasilitas sebagai suatu sarana pendidikan, penelitian, dan pengabdian. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha telah beroperasi selama kurang lebih 6 tahun terhitung

dari 13 Maret 2013 dan terus berjalan hingga saat ini. Meskipun dengan usia yang terhitung masih muda, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha senantiasa berkembang untuk mencapai visinya yaitu “Menjadi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan terunggul dan pusat rujukan di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berbasis bukti, mandiri dan *sustainable*” diikuti dengan nilai “Sepenuh Hati Penuh Kasih”. Saat ini seperti yang dapat dilihat kesadaran masyarakat akan pemeliharaan kesehatan yang baik, terutama pada bagian kesehatan gigi dan mulut semakin meningkat. Hal ini berbanding lurus dengan harapan masyarakat akan tersedianya layanan kesehatan gigi dan mulut yang ramah, cepat dan berkualitas. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha selalu turut mengambil peran aktif dalam usaha – usaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat kota Bandung, terutama pada kesehatan gigi dan mulut yang menjadi suatu kebutuhan tersendiri yang harus dapat dipenuhi dalam aktifitas keseharian masyarakat. Karena itu maka Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat harus mampu memberikan kualitas layanan kesehatan yang terbaik sehingga terciptanya kepuasan bagi pasien yang akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

Bentuk layanan kesehatan pada rumah sakit yang paling utama antara lain mampu memahami dan menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan dan kesigapan para *staff*, perawat, dokter dan tenaga kesehatan lainnya, serta kelengkapan alat – alat dan teknologi dalam menangani dan memberikan diagnosa penyakit yang diderita pasien. Sehingga dari hal ini di

harapkan akan terbentuknya kepuasan pada pengguna jasa rumah sakit yang mana kepuasan pasien akan berdampak positif terhadap Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di masa mendatang.

Kepuasan pelanggan menduduki peringkat tinggi dalam daftar prioritas strategis yang berkaitan dengan pencapaian tujuan jangka panjang (Day dan Wensley, 1988). Kepuasan pelanggan mencerminkan efektivitas rumah sakit dalam memberikan nilai kepada pasien dan pelanggan lainnya (Day dan Wensley, 1988). Untuk menciptakan kepuasan pada pasien maka diperlukan perencanaan bauran pemasaran. Sejumlah peneliti (Booms dan Bitners, 1981; Lovelock, 2001, Ahmad, 2007) sebelumnya berpendapat bahwa 4P tradisional dari model bauran pemasaran tidak memadai untuk pemasaran barang atau pemasaran jasa. Layanan berbeda dari produk, karena karakteristiknya: tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, heterogenitas, dan mudah hilang. Karya sebelumnya dari Booms dan Bitner (1981) memperluas bauran pemasaran untuk layanan dari 4P ke 7P menambahkan tiga elemen ke model tradisional: orang, bukti fisik dan proses. Maka dari itu dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (pasien) adalah bauran pemasaran 7P.

Perawatan rawat jalan menjadi salah satu perhatian penting bagi rumah sakit. Pasien rawat jalan adalah salah satu sumber pangsa pasar yang cukup besar yang di prediksikan dapat mengalami peningkatan di masa depan yang dapat menghasilkan peningkatan secara finansial terhadap rumah sakit (Fitriani, Sri, 2014). Dalam penelitian ini pasien yang akan diteliti adalah pasien yang

menggunakan jasa layanan kesehatan rawat jalan dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat.

Pelayanan rawat jalan yang disediakan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat adalah sebagai berikut: layanan kesehatan umum, layanan kesehatan gigi umum, spesialisasi bedah mulut dan maksilofasial, spesialisasi ortodonti, spesialis periodonti, spesialis endodonti (konservasi gigi), spesialis periodonti, spesialisasi pedodonti (kedokteran gigi anak), spesialisasi penyakit mulut, instalasi gawat darurat (IGD), farmasi, laboratorium klinik, instalasi radiologi kedokteran gigi, dan lain – lain.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat sudah terakreditasi, dan memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan terunggul dan pusat rujukan di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berbasis bukti, mandiri dan *sustainable*.” Dan memiliki nilai seluruh insan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha melaksanakan pelayanan baik medis maupun non medis dengan berdasar pada nilai “Sepenuh Hati Penuh Kasih”. Beberapa hal penting yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah bauran pemasaran 7P sebagai indikator pengukurannya untuk mengetahui apakah perencanaan bauran pemasaran yang ada saat ini sudah memberikan kepuasan terhadap pasien. Saat ini banyak masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir yang mereka dapatkan saja, seperti berupa kesembuhan terhadap diri mereka sendiri ataupun keluarganya semata, tetapi masyarakat sudah mulai menilai apa yang mereka rasakan dan lihat saat mereka

mandapatkan perawatan dari instisusi layanan kesehatan (Fitriani, Sri, 2014). Karena mengamati hal tersebut, maka untuk memenuhi harapan pasien, pihak dari manajemen rumah sakit tidak dapat bertindak sesuai kemauannya sendiri dalam mengambil keputusan atas segala kebijakan operasionalnya, tetapi manajemen rumah sakit harus mampu mewujudkan kepercayaan serta komitmen yang baik pada pasien yang ditanganinya, jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat yang adalah pelanggan utamanya di masa sekarang maupun yang akan datang. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA DI BANDUNG, JAWA BARAT”**.

1.2.Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dikemukakan dalam latar belakang, masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor bauran pemasaran 7P berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan (pasien rawat jalan) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat.
2. Faktor apa yang paling dominan dalam memberikan kontribusi kepuasan pelanggan (pasien rawat jalan) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat.

1.3. Tujuan Penelitian

Dari semua hal – hal di atas maka tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menilai hubungan antara bauran pemasaran 7P dan kepuasan pelanggan (pasien rawat jalan) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat.
2. Untuk menentukan pendorong terkuat dan terlemah dari kepuasan pelanggan (pasien rawat jalan) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha di Bandung, Jawa Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap ilmu – ilmu yang bersangkutan dengan masalah – masalah penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat digunakan untuk mendukung teori – teori yang ada dan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pemasaran ataupun manajemen pelayanan rumah sakit dan bagi pihak – pihak lain yang membutuhkan sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang sama ataupun berkaitan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pembandingan antara teori yang di dapat pada saat proses perkuliahan dengan praktek nyata yang ada di lapangan, serta memperluas pengetahuan dan pengalaman kedalam bidang sebenarnya, dan sebagai tugas akhir yang dijalani oleh peneliti untuk menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Kristen Maranatha untuk diserahkan kepada pihak universitas.

b. Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha

Sebagai suatu bahan masukan ataupun evaluasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha dalam menentukan langkah – langkah kebijakan dan dalam penyusunan rencana strategis, sehingga akan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang pada akhirnya juga membuat kepuasan pasien rumah sakit dapat tercapai.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun rencana materi pembelajaran yang terkait dengan manajemen yang berhubungan dengan pelayanan atau untuk lebih spesifiknya manajemen pelayanan rumah sakit terutama mengenai kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa dapat mengetahui lebih dalam mengenai hal – hal yang mungkin berkaitan dengan manajemen pemasaran dan kualitas pelayanan rumah sakit.

