

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang baik maka manusia dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Terwujudnya kondisi yang sehat merupakan harapan bagi semua orang sehingga dalam mewujudkan kondisi yang sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satunya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Secara umum rumah sakit merupakan suatu tempat umum yang menyediakan berbagai pelayanan kesehatan bagi pasien dan bertanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, dan mengusahakan kesembuhan dan kesehatan bagi pasiennya. Adapun layanan kesehatan tersebut adalah pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasiennya akibat penyakit tertentu, yang dimana pasien tersebut diharuskan untuk menginap diruangan rumah sakit. Sedangkan rawat jalan adalah suatu pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien untuk tujuan pengamatan, pengobatan dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut untuk menginap diruangan rumah sakit.

Seiring dengan berkembangnya zaman, maka rumah sakit juga mengalami perkembangan dalam hal tujuan mendirikan rumah sakit. Dulu tujuan dari pendirian rumah sakit adalah untuk kepentingan sosial dan tidak memikirkan untung rugi. Dan saat ini telah berubah menjadi suatu kegiatan ekonomi yang didalamnya dijadikan sebagai usaha untuk memperoleh keuntungan.

Kondisi penduduk Negara Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk yang besar, dengan keberadaan rumah sakit disuatu daerah menjadi sangat penting dalam hal memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi

masyarakat. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh pihak rumah sakit dalam mewujudkan kehidupan yang sehat bagi masyarakat. Saat ini terdapat banyak rumah sakit yang menawarkan berbagai pelayanan dan fasilitas, dengan hal tersebut maka konsumen dihadapkan pada banyak pilihan akan produk jasa kesehatan yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit.

Menurut pasal 1 UU No. 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit, “Rumah sakit adalah Instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Tingkat kepuasan konsumen merupakan faktor yang penting dalam tetap menjaga pelanggannya. Yang mana kepuasan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan konsumen dipenuhi.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hasil yang diperoleh setelah konsumen menerima atau merasakan produk ataupun jasa yang diberikan. Konsumen akan merasa puas apabila produk ataupun jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen rawat inap RSUD RA. Kartini Jepara.

Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan konsumen bagi pihak rumah sakit, agar pihak rumah sakit mampu mempertahankan pelanggannya, mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya dan dapat menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang. Dari data diatas maka sangat bertolak belakang, sehingga dari hasil laporan dan fakta tersebut masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Handi (2003:37) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas, harga (*price*), *service quality*, *emotional factor* dan kemudahan.

Untuk menjaga kestabilan rumah sakit, maka rumah sakit harus mengetahui tingkat kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen diperoleh setelah konsumen menerima atau merasakan produk ataupun jasa yang

diinginkannya. Adapun faktor yang mempengaruhinya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu runtutan kegiatan yang dilakukan antara seorang dan orang lainnya (konsumen atau pasien) yang dapat menimbulkan rasa puas terhadap konsumen tersebut.

Menurut Tjiptono (2002:58) “Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang semakin erat dan pelanggan tidak berpindah pada perusahaan lain”. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam rangka mempertahankan pelanggannya. Secara langsung pelanggan akan dapat merasa puas atau tidak dengan layanan yang diberikan setelah menerima pelayanan.

Setiap lembaga atau perusahaan yang bergerak didalam jasa kesehatan harus menyediakan pelayanan yang prima. Menurut Daryanto (2014:108), “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan”.

Selain kualitas pelayanan, kepuasan konsumen juga ditentukan oleh faktor lainnya. Salah satunya yaitu fasilitas, fasilitas adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk fisik ataupun non fisik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas atau sarana prasarana merupakan penunjang untuk melancarkan segala aktivitas yang kita inginkan. Aktivitas yang kita inginkan dalam pembahasan kali ini adalah keinginan konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Apabila fasilitas yang tersedia sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika fasilitas yang tersedia tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Adapun fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit seperti kamar pasien, ruang tunggu, fasilitas medis/non medis. Namun berdasarkan pengamatan yang saya lakukan, fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit sudah lengkap,

namun kurang terawatnya, yang kemudian menjadikan konsumennya merasa kecewa.

Fasilitas yang diberikan harusnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumennya. Apalagi ini menjamin masalah kesehatan pasien rumah sakit. Fasilitas yang disediakan harusnya sesuai dengan kemajuan teknologi, nyaman dan mudah digunakan. Penyediaan fasilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PADA RSUD RA. KARTINI JEPARA TAHUN 2015”.

B. Identifikasi Masalah

Terdapat masalah yang menjadi penyebab kurangnya kepuasan konsumen di RSUD RA. Kartini Jepara. Masalah-masalah tersebut diantaranya yaitu kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan konsumen, kualitas pelayanan yang kurang memberikan perhatian terhadap konsumen dan sikap karyawan yang bersikap kurang ramah, serta fasilitas yang kurang lengkap dan terawat sehingga kurang sesuai dengan harapan konsumen. Maka hal ini akan berdampak pada kepuasan konsumen yang apabila konsumen merasa tidak puas maka akan beralih pada pesaing, hal inilah yang membuat peneliti melakukan penelitian tentang Kepuasan Konsumen ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada RSUD RA. Kartini Jepara.

C. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasn masalah yang akan dibahas dan mempermudah pengumpulan data, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada pasien rawat inap atau keluarga yang menunggu di RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015.
2. Kualitas pelayanan dibatasi pada kualitas pelayanan konsumen RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015 (perawat, dokter, bagian IGD, administrasi, apotek dan laboratorium)
3. Fasilitas dibatasi pada fasilitas (kondisi fisik ruang sakit, kamar pasien, fasilitas medis/non medis) yang disediakan bagi konsumen RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015
4. Kepuasan konsumen dibatasi pada pasien rawat inap ataupun keluarga yang menunggu RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015 ?
2. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015 ?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015 ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada RSUD RA. Kartini Jepara Tahun 2015.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen, dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan konsumen serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sesuai.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, memberikan hasil yang pasti terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.
- b. Bagi Konsumen dan pembaca, sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan konsumen.
- c. Bagi Rumah Sakit, dengan hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi RSUD RA. Kartini Jepara dalam meningkatkan kepuasan konsumen.