

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dewasa ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan strategi pemasaran. Dunia ini harus menganut konsep pemasaran yang berbasis pada pemuasan kebutuhan konsumen agar tetap bertahan di tengah persaingan dunia usaha yang kuat. Banyak cara/ strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut dan mempertahankan konsumen/ pelanggan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Dalam era globalisasi saat ini, perusahaan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan/ konsumen. Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu modal besar yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia dalam memasuki lingkungan persaingan. Perusahaan-perusahaan tersebut dituntut menerapkan suatu konsep kualitas yang handal, yang mampu mengantarkan mereka menjadi perusahaan yang diakui keberhasilannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan kunci pokok untuk meningkatkan daya saing karena tujuan utama perusahaan

adalah tercapainya kepuasan pelanggan, yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat.

Banyak perusahaan memfokuskan orientasinya pada kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan konsumen merupakan bagian yang vital terhadap eksistensi produk di pasaran. Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk, maka hal ini akan menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang sebab rasa puas konsumen menyebabkan mereka tidak akan mudah berpindah merek karena disebabkan pengalaman mereka yang lalu terhadap produk itu.

Perubahan dan perkembangan dari segala bidang dewasa ini terutama di bidang kesehatan, sosial, ekonomi, teknologi dan strata pendidikan masyarakat merupakan suatu keharusan untuk dicermati dan dianalisis oleh Rumah Sakit sebagai tempat untuk memperoleh kesehatan agar memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal tersebut dilakukan agar Rumah Sakit dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan bagi pengguna layanan kesehatan tersebut.

Perubahan ini baik secara langsung/ tidak langsung mempengaruhi sistem kerja Rumah Sakit baik yang bersifat internal maupun eksternal, terutama berkaitan dengan meningkatnya permintaan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan kualitas pelayanan dan fasilitas suatu Rumah Sakit. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan yang lamban/ bahkan tidak tanggap dengan perkembangan perilaku konsumen tersebut maka dapat

dipastikan cepat/ lambat perusahaan yang bersangkutan akan ditinggalkan oleh konsumen. Konsumen tentunya akan memilih Rumah Sakit yang lain yang mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik. Karena tanpa berbadan sehat manusia tidak akan bisa melakukan aktivitas sehari-hari baik itu bersifat ekonomis maupun non ekonomis. Oleh karena itu perusahaan jasa diharapkan mampu konsisten pada perannya, terutama kuantitas&kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan&keinginan konsumen.

Melalui peningkatan dan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan dan didukung kekuatan informasi dan teknologi sesuai dengan perkembangan jaman, diharapkan suatu perusahaan jasa dapat meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan jasa itu sendiri serta fasilitas yang digunakan sebagai media pendukung. Selain itu, keunggulan atau differensial karena digunakan sebagai pembeda terhadap pesaing.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Cilacap yang telah memenuhi persyaratan peningkatan kelas Rumah Sakit menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Non Pendidikan pada tahun 2000 yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial RI Nomor : 1807 / Menkes – Kessos / SK / XII / 2000 tertanggal 26 Desember 2000. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya yang ada dengan tetap memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, RSUD Cilacap telah mendapat persetujuan dari DPRD Kabupaten Cilacap perihal Penetapan Keputusan Bupati Cilacap

tentang Penetapan RSUD Kabupaten Cilacap sebagai Unit Swadana Daerah pada tahun 2001.

Fasilitas pelayanan yang terdapat di RSUD Cilacap antara lain : Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari Poliklinik Penyakit Dalam, Bedah, *Obstetri/ KB*, Anak/ KIA, Akupunktur Medis, Kulit Kelamin dan Kecantikan, Mata, THT, Saraf, Umum, Gigi dan Mulut, Konsultasi Psikologi, Konsultasi Gigi, dan Fisioterapi. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap ( 178 tempat tidur ) terbagi dalam Wijayakusuma, Flamboyan, Aster, Kelas II, Kelas III, Ruang Non Kelas : Perinatologi, Intermediate ( IGD ), ICU. Fasilitas Pelayanan Medis 24 Jam terdiri dari Instalasi Gawat Darurat/ IGD, Instalasi Bedah Sentral/ IBS, Instalasi Perawatan Intensif/ ICU, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium ( *on call* ), Informasi/ *Reception*. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan RSUD Cilacap dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para konsumennya.

Penulis memilih Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sebagai obyek penelitian dengan alasan untuk mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh konsumennya apakah mereka puas/ tidak puas. Hal ini penting untuk diketahui perusahaan sehingga nantinya perusahaan dapat melakukan langkah-langkah apa saja yang perlu dipertahankan atau diperbaiki. Penting bagi RSUD Cilacap untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam mempertahankan bahkan merebut konsumen pesaing. Dengan latar belakang masalah tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan

judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CILACAP".

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis berkeinginan mengangkat permasalahan yang dianggap mendasar, yaitu :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan & fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Cilacap?
- b. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Cilacap?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk dapat memenuhi tujuan penelitian sehingga penelitian terarah pada perumusan masalah yang telah dirumuskan, maka penulis membatasi penelitian dengan beberapa hal sebagai berikut :

1. Definisi Operasional Variabel.
2. Obyek penelitian yang digunakan adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap maupun rawat jalan di RSUD Cilacap.
3. Peneliti membandingkan faktor yang paling dominan antara kualitas pelayanan dengan kualitas fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Cilacap.

#### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Cilacap.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pasien pada RSUD Cilacap.

#### 1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sejauh mana suatu perusahaan jasa dibidang kesehatan dapat memberikan kepuasan pada pasien menyangkut kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga mempengaruhi keputusan menggunakan jasa tersebut, serta guna memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi UII.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam menetapkan strategi pemasaran Rumah Sakit guna meningkatkan pelayanan demi kepuasan pasien

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan dalam menganalisis lebih lanjut mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen ( *customer satisfaction* ).

