

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Hal tersebut diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan cara melakukan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini dunia kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas maupun Klinik-klinik kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas pelayanan. Mereka menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Sehingga hal tersebut menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit tetapi juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Penyedia jasa

kesehatan harus menyadari hal tersebut, sehingga mereka harus melakukan berbagai cara atau strategi untuk mempertahankan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, harus memikirkan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (1996), “pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan”.

Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Serta perlu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien. Dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditawarkan haruslah sesuai dengan kemampuan (daya beli) konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Masyarakat umumnya memilih jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit, karena mereka beranggapan bahwa kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai dengan harga yang ditetapkan. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Harga sangatlah berpengaruh apabila harga yang ditawarkan terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Selain itu harga yang mahal juga akan membuat persepsi pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang mereka terima akan semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Tidak hanya kualitas layanan dan harga, Fasilitas juga merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan bagi penyedia jasa layanan kesehatan. Dalam usaha meningkatkan kepuasan, fasilitas berupa sarana dan prasarana sangatlah penting untuk memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Bagi Rumah Sakit keberadaan fasilitas sebagai penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi

mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Serta Rumah Sakit akan memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu dibenahi dari pihak Rumah Sakit. Dengan demikian pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Menurut Alma (2011:282) menyatakan bahwa:

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan akan menyvetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

Beberapa peneliti tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Rudika Harminingtayas (2012) dengan judul “Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan, fasilitas, promosi dan lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor fasilitas mempunyai pengaruh yang paling besar disusul oleh faktor lokasi perumahan.

Edy Haryono (2013) dengan judul “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa layanan Pada Kantor Samsat Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

Steffi Mongkaren (2013) dengan judul “Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Priscilia D. Rondonuwu (2013) dengan judul “Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna mobil *Nissan March*, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga variabel kualitas produk, harga dan kualitas layanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat di terima.

Chatrin Surya Wijyaningratri (2015) dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, lokasi dan pelayanan masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif menunjukkan adanya

hubungan yang searah terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun.

Obyek penelitian ini adalah pasien rawat inap di Klinik Husada Mulia Lumajang yang merupakan klinik kesehatan yang ada di Lumajang. Berada di jalan raya wonorejo no. 167 Lumajang. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Klinik ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Saat ini Klinik Husada Mulia Lumajang mempunyai karyawan sejumlah 78 orang dengan 60% diantaranya adalah perawat. Hal ini berkaitan dengan terwujudnya kesiapan Klinik Husada Mulia Lumajang dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal. Selain perawat Klinik Husada Mulia Lumajang bekerjasama dengan para dokter umum & spesialis dari berbagai keahlian dengan jumlah 9 orang dokter.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA KLINIK HUSADA MULIA LUMAJANG”

## **1.2. Batasan Masalah**

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak berkembang terlalu luas dan lebih terfokus pada satu permasalahan yang diteliti, maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini dengan pembatasannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pemasaran khususnya fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Tempat penelitian pada Klinik Husada Mulia Lumajang
3. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Klinik Husada Mulia Lumajang

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Klinik Husada Mulia Lumajang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Klinik Husada Mulia Lumajang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Klinik Husada Mulia Lumajang.
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Klinik Husada Mulia Lumajang.

## 1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu:

### 1. Bagi Klinik

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Klinik Husada Mulia Lumajang dalam meningkatkan kepuasan pasien.

### 2. Bagi peneliti

Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Rumah Sakit.

### 3. Bagi Pelanggan (Pasien) dan pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.

