

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan dalam hal jasa di kaitkan dengan pelayanan yang memuaskan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan dalam sebuah jasa lebih dari yang di harapkan konsumen.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan taraf kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, konsumen tidak akan terlalu memikirkan berapa harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2002) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapannya.

Kesehatan adalah sesuatu yang sangat berharga dan tak ternilai harganya bagi setiap individu, maka muncul suatu pepatah yaitu *mens sano in corporesano* yang diartikan didalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang kuat, hal ini menandakan bahwa sehat itu merupakan kebutuhan pokok semua insan. Dengan memiliki tubuh yang sehat maka kita akan semakin mudah didalam menjalankan suatu aktifitas didalam kehidupan sehari-hari, sebaliknya jika kita mengalami yang namanya sakit tentunya akan mempersulit aktivitas didalam kehidupan sehari-hari, dan juga tak jarang mengeluarkan banyak biaya untuk mendapatkan kesehatan, banyak tempat-tempat yang menawarkan berbagai fasilitas kesehatan diantaranya klinik, tempat-tempat pengobatan tradisional, dan rumah sakit.

Rumah Sakit (RS) adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah Sakit sangat erat kaitannya dengan pasien atau konsumen. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus menggunakan jasa pilihannya dan akan melakukan promosi dari mulut ke mulut kepada orang lain, tetapi jika pasien merasa tidak puas, mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk

mempertahankan pasiennya. Salah satunya yaitu dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu Rumah Sakit menyediakan tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis.

Medis menurut arti kamus adalah merupakan salah satu cabang ilmu kesehatan yang mengupayakan perawatan kesehatan serta upaya-upaya untuk menyembuhkan penyakit, maksudnya yaitu ilmu atau cara penyembuhan penyakit oleh seseorang yang ahli di bidang kedokteran. Sedangkan paramedis adalah profesi medis, yaitu tenaga kesehatan atau pelaku dalam medis, yang bisa di kategorikan seperti, perawat, bidan, asisten bidan, apoteker, dan lain sebagainya. Di samping medis dan paramedis, penunjang medis pun sangat berperan penting dalam sebuah instansi rumah sakit. Penunjang medis adalah pemeriksaan dalam rangka menegakkan diagnosa yang di pandang perlu oleh pelaksanaan pengobatan lanjutan dan di laksanakan di bagian rumah sakit atau fasilitas khusus seperti, pemeriksaan laboratorium, alat pendeteksi penyakit dan lain sbagainya. Ketiga hal tersebut menjadi hal yang paling di sebuah instansi kesehatan di seluruh dunia, sama halnya di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara.

Fasilitas di sebuah instansi terutama rumah sakit sangat penting peranannya, karena hampir semua pasien menggunakan fasilitas seperti kamar mandi, ruang tunggu, dan sebagainya. Fasilitas di rumah sakit sama pentingnya dengan medis, paramedis dan penunjang medis, karena saling berkaitan satu sama lain. Seperti halnya dokter akan melakukan pembedahan

atau operasi kepada pasien, harus ada ruangan tersendiri dan alat-alat medis yang memadai. Seperti halnya pasien rawat inap menginginkan ruangan yang nyaman untuk beristirahat. Kamar mandi yang bersih dan ruangan yang tidak terlalu banyak penunggu pasien karena bisa mengganggu istirahat atau kenyamanan pasien.

Dengan adanya fasilitas yang baik dan lengkap akan memudahkan pasien dan keluarga pasien dalam masa pengobatan. Seperti halnya keluarga yang sedang menjaga pasien, walaupun menginap keluarga pasien bisa memarkirkan kendaraanya dengan nyaman. Dengan tersedianya kantin, penunggu pasien dapat membeli makanan atau untuk istirahat sejenak di kantin tanpa harus keluar dari lingkungan rumah sakit. Dan tersedianya fasilitas ruang tunggu menambahkan kenyamanan pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis dari dokter.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (Wiyono dan Wahyuddin, 2005). Perbedaan penelitian yakni obyek dan variabel penelitian, yang terdahulu obyek penelitian adalah pasien di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, sedangkan obyek yang sekarang adalah pasien di Rumah Sakit Umum Daerah di Banjarnegara. Variabel penelitian terdahulu yakni variabel bebas yang meliputi kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis dan kualitas penunjang medis, variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Sedangkan variabel terikat penelitian yang sekarang terdapat fasilitas di dalam variabelnya.

Adanya Rumah Sakit Umum Daerah di Banjarnegara menjadikan konsumen bisa lebih mementingkan kesehatan dan memudahkan konsumen dalam berobat. Kelebihan Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara adalah anggarannya disediakan oleh pemerintah. Mulai dari pembangunan fisik, rehabilitasi dan renovasi, penyediaan alat-alat kesehatan, biaya, gaji sebagian besar karyawannya ditanggung pemerintah dan RSUD Banjarnegara adalah rujukan Puskesmas. Berdasarkan tinjauan awal dan wawancara terhadap petugas di RSUD Banjarnegara diperoleh informasi bahwa kamar rawat inap meliputi kamar paviliun, utama, kelas 1 (satu), 2 (dua), dan kelas 3 (tiga). Kamar rawat inap paviliun terdapat 16 (enambelas kamar), utama terdapat 6 (enam kamar), kelas satu terdapat 20 (duapuluh kamar), kelas dua terdapat 36 (tigapuluh enam kamar), kelas tiga terdapat 96 (sembilanpuluh enam kamar) dan tanpa kamar meliputi ICU, Perinatologi, dan kamar bersalin berjumlah 22 kamar.

RSUD Banjarnegara dilengkapi tenaga medis dan paramedis meliputi dokter yang berjumlah 20 orang meliputi Direktur, dokter bedah, dokter kandungan, dokter penyakit dalam, dokter syaraf, dokter anak, dokter gigi, dokter radiologi, dan dokter umum dan terdapat 130 perawat. Dengan banyaknya dokter yang ahli pada bidangnya di RSUD Banjarnegara ini, pasien sangat terbantu untuk melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut.

Selain itu terdapat ruang kesehatan yang meliputi Instalasi Rawat Jalan, Rehabilitasi Medik, Bedah Sentral, IGD, Radiologi, Farmasi, Gizi, Laboratorium, Pemeliharaan sarana Rumah Sakit, Sanitasi Permintaan, Sistem

Informasi dan masih banyak lagi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Adapun fasilitas lain sebagai fasilitas penunjang medis adalah terdapatnya tempat ibadah, apotek, kantin, ruang tunggu dan tempat parkir yang nyaman.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil judul “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara*”.

#### **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara simultan ?
2. Apakah fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis, penunjang medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara parsial ?

#### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat banyaknya faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap sikap konsumen, maka dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Fasilitas yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara menurut persepsi pasien.
2. Kualitas pelayanan yang meliputi pelayanan medis, pelayanan paramedis dan pelayanan penunjang medis yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara menurut persepsi pasien.

3. Kepuasan pasien atas fasilitas dan kualitas pelayanan yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara.
4. Pasien atau keluarga pasien yang menjadi responden adalah yang mampu berkomunikasi dengan baik dan tidak buta huruf.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara simultan.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Banjarnegara secara parsial.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi Manajer Rumah Sakit Umum Banjarnegara untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap fasilitas, kepuasan pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis agar lebih memperbaiki kualitas pelayanannya dan juga memperlengkap fasilitasnya.
2. Bagi konsumen sebagai sarana penunjang agar lebih nyaman didalam menggunakan fasilitas dan pelayanan rumah sakit umum daerah Banjarnegara.
3. Bagi peneliti yaitu untuk memenuhi persyaratan gelar S1 di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.