

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan.

Perkembangan sektor jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya telah dilakukan dalam meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, berhasil guna, efisien, dan efektif sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan Puskesmas dan unit pelayanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Rumah sakit merupakan salah satu sektor jasa kesehatan, di satu sisi harus tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat pengguna jasa rumah sakit. Apalagi keinginan konsumen yang serba *instant* dan

menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen, jika tidak konsumen akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih bisa memenuhi keinginan mereka. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan Dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Peningkatan dan pengembangan pelayanan kesehatan serta fungsi rumah sakit apabila hal ini dilakukan dengan baik maka akan membentuk kepuasan konsumen.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan (Lupioyadi dan A Hamdani 2006;192).

Tjiptono (1996;146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon perusahaan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya).

Konsumen memiliki kebebasan untuk menilai apakah bauran jasa yang ditawarkan perusahaan memberikan kepuasan sesuai yang mereka inginkan atau tidak. Apabila pelayanan yang dirasakan tidak memuaskan maka dikhawatirkan konsumen akan menceritakan kepada orang lain, sehingga akan berdampak buruk bagi perkembangan perusahaan penyedia jasa. Begitu pula sebaliknya, bila pelayanan yang dirasakan konsumen memuaskan sesuai dengan yang diinginkan,

maka akan menguntungkan perusahaan penyedia jasa, karena biaya promosi dan usaha untuk memperkenalkan produk akan dapat dikurangi.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk dan jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan konsumen setelah terjadi proses pembelian (Kotler;1997). Apabila konsumen merasa puas maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan produk jasa yang sama. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk jasa kepada orang lain.

Dalam peningkatan kepuasan konsumen, bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayaninya.

Peningkatan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang diterapkan oleh pihak rumah sakit akan memudahkan upaya peningkatan kepuasan konsumen.

Sistem penyampaian jasa meliputi *physical support* dan *contact personnel*. *Physical support* adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan rumah sakit, sedangkan *contact personnel* adalah tenaga medis, paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya.

Kotler (2003;63) menyatakan bahwa *inanimate environment* dan *contact personnel* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas fisik (*physical support*) dan pelayanan yang diberikan oleh staf berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Harrison dan Shaw, 2004;23).

Komitmen konsumen mempunyai pengaruh yang kuat terhadap intensi pembelian, intensitas harga dan *word of mouth (WOM)*. Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan, rumah sakit selalu berupaya menciptakan kesan yang unik dalam sistem penyampaian jasa. Rumah sakit diharapkan mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung (*physical support*), dan kemampuan dari pada karyawan dan manajemen dalam menciptakan hubungan-hubungan (*contact personnel*) baik internal maupun eksternal. Pihak rumah sakit dapat mengetahui secara tepat apa yang menjadi harapan konsumen (*customer expectation*) saat ini yang berada dalam target pasarnya, untuk dijadikan dasar dalam merumuskan dan menetapkan arah dari suatu kebijakan dalam mengantisipasi berbagai harapan konsumen (*customer expectation*) yang terus berkembang.

Menurut Cooper (1994;106) pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Upaya untuk mengimplementasikan sistem penyampaian jasa ke dalam program pelayanan konsumen yang riil, dengan adanya fasilitas fisik yang mendukung yaitu berupa benda-benda tidak bergerak, nyata dan dapat dirasakan oleh pasien seperti bangunan yang layak, peralatan yang representatif, interior bangunan yang asri, eksterior bangunan, fasilitas parkir, kantin, bank, dan jaminan keamanan dan dukungan penuh dari seluruh karyawan dan manajemen rumah

sakit, melalui peningkatan kemampuan (*capability*), serta melaksanakan program tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat jasa rumah sakit merupakan *customer service focus* yang aktivitasnya berorientasi kepada orang (*people based service*).

Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan kosumen, disamping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Muhammadiyah kurang memperhatikan *physical support*, seperti segi penataan ruang layanan yang masih kurang teratur, ketidaknyamanan ruang tunggu banyak orang keluar masuk karena berada disebelah pintu masuk dan perawatan, tempat parkir yang terbatas tidak ada pemisahan antara parkir kendaraan roda dua dan roda empat, kesulitan mendapatkan obat karena keberadaan apotek yang kecil dan tertutup sehingga sebagian orang tidak mengetahui, sarana pendukung (seperti wartel, atm, toko dan bank) yang terbatas. Demikian juga dengan *contact personnel* dimana masih terlihat petugas yang tidak menyenangkan dan kurang ramah saat memberikan pelayanan, penampilan yang belum rapi dan menarik, prosedur penerimaan yang sulit, dan keterlambatan dalam pelayanan karena menunggu Dokter.

Bertitik tolak dari uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul tentang “Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *physical support* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik?
2. Apakah *contact personnel* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik?
3. Apakah *physical support* dan *contact personnel* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik?

1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *contact personnel* secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* dan *contact personnel* secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Kegunaan dalam penelitian tentang penyampaian jasa, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana implementasi dari pendalaman teori-teori yang selama ini di dapat semasa dalam studi terutama yang berhubungan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kepuasan konsumen di rumah sakit Muhammadiyah Gresik.

2. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi bagi universitas sebagai kumpulan khazanah keilmuan yang ilmiah, khususnya bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan bagi para mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian dengan topik yang sama.

4. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dari hasil penelitian dapat memberikan masukan-masukan yang konstruktif bagi rumah sakit berupa data akurat dalam melaksanakan upaya peningkatan sistem penyampaian jasa yang ada di rumah sakit.