

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perdagangan sekarang ini, dengan adanya globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka tidak bisa terhindarkan pula bahwa persaingan dalam dunia usahapun menjadi semakin ketat. Produsen sebagai penghasil suatu produk mempunyai peranan yang penting, terutama dalam menjaga *image* dan kualitas barang/jasa yang diproduksi. Usaha menjaga *image* perusahaan tersebut dilakukan dengan mempertahankan dan atau meningkatkan kualitas barang / jasa yang ditawarkan. Untuk itu perusahaan, dalam hal ini sebagai produsen, dituntut untuk mampu memproduksi barang/ jasa yang mampu diserap oleh pasar secara optimal tanpa meninggalkan kualitas produk/jasa sebagai unsur terpenting.

Pada perusahaan jasa, kualitas merupakan cermin keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan jasanya di mata masyarakat atau konsumen. Hal ini penting karena produk jasa diproduksi pada saat dikonsumsi, sehingga kualitas jasa langsung dirasakan oleh konsumen. Penilaian terhadap kualitas jasa oleh konsumen, bila dianggap baik oleh konsumen maka produk tersebut akan laku keras, sedangkan bila dinilai kurang baik oleh konsumen maka jasa yang ditawarkan menjadi kurang diminati, karena konsumen berkesimpulan bahwa perusahaan tersebut tidak mempunyai standar kualitas yang baik. Di sini tampak jelas, bahwa peranan kualitas

sangat mempengaruhi pilihan konsumen terhadap berbagai macam produk yang beredar di pasaran.

Perusahaan jasa yang tidak menjaga kualitas jasanya, justru akan kehilangan pelanggan potensial akibat jeleknya kualitas produk. Untuk memastikan apakah kualitas jasa yang dihasilkan, maka perlu diadakan riset tentang operasional dari jasa yang ditawarkan sehingga manajemen perusahaan dapat mengoreksi terjadinya kekurangan-kekurangan atau penyimpangan dalam kinerja operasional jasa yang dihasilkan, apakah sudah dapat memuaskan konsumennya. Konsumen akan merasa puas apabila kinerja operasional jasa yang dihasilkan mampu memenuhi harapan konsumen. Kinerja operasional jasa itu sendiri dapat mengalami perubahan selaras dengan perubahan lingkungan, terutama akibat pengaruh globalisasi dan perkembangan teknologi, pendapatan, pendidikan, komunikasi dan hubungan sosial yang semakin luas, sehingga tuntutan yang diharapkan konsumen juga semakin meningkat.

Salah satu jasa yang saat ini semakin berkembang dengan pesat, selaras dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat khususnya wanita yang sedang hamil dan memerlukan pemeliharaan atas kesehatan dan keselamatan diri serta janin yang dikandungnya, telah mendorong tumbuhnya rumah bersalin di berbagai tempat baik di kota maupun di daerah. Rumah bersalin tersebut berusaha menyediakan jasa yang berupa konsultasi kehamilan, pemeriksaan rutin yang dimulai dari awal terjadinya kehamilan sampai dengan perawatan terhadap ibu dan bayi setelah terjadinya kelahiran. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa persalinan

tersebut, di Boyolali-Jawa Tengah pada tahun 1985 telah berdiri Rumah Bersalin (RB) Mutiara Kasih. Pada saat ini di Boyolali terdapat 3 (tiga) Rumah bersalin dan 27 (dua puluh tujuh) bidan yang melayani persalinan.

Khusus pada RB Mutiara Kasih saat ini menghadapi masalah dalam memberikan jasa persalinan, yaitu terjadi peningkatan jumlah aduan / komplain dari pasien atas operasional jasa persalinan, antara lain berkenaan dengan kecepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, ruang tunggu tidak memadai sehingga, tenaga paramedis dalam memberikan pelayanan kurang bersikap ramah dan ruang rawat inap terlalu dekat dengan tunggu sehingga hal ini menyebabkan kegaduhan yang mengganggu pasien yang di-opname (menjalani perawatan). Hal tersebut merupakan indikasi adanya penurunan kepuasan pasien atas operasional jasa yang diberikan RB Bersalin Mutiara kasih. Peningkatan komplain/ aduan yang diterima oleh rumah bersalin Mutiara Kasih dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Komplain Pasien Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dalam 5 Bulan Terakhir

Bulan	Jumlah Pasien (1)	Jumlah Komplain (2)	Rasio Komplain (%) (3 = $2/1 \times 100\%$)	Kenaikan/ Penurunan (%) (4)
Mei	300	12	4,00	-
Juni	295	10	3,39	-15,25
Juli	306	19	6,21	83,17
Agustus	317	23	7,26	16,85
September	325	27	8,31	14,50

Sumber : RB Mutiara Kasih Boyolali, 2002.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa sejak tiga bulan terakhir (Bulan Juli - September) selalu terjadi kenaikan rasio komplain. Kenaikan rasio komplain tersebut paling tinggi terjadi pada bulan Juli 2002 (83,17%). Terjadinya peningkatan komplain yang diterima rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali mengindikasikan telah terjadinya penurunan kepuasan konsumen yang atas operasional jasa yang diberikan oleh rumah bersalin tersebut. Ketidakpuasan tersebut apabila tidak diantisipasi sejak dini pada akhirnya akan merugikan kelangsungan operasional dari RB Mutiara Kasih Boyolali.

Bertolak dari permasalahan tersebut maka perlu dilakukan riset tentang kepuasan pasien berkenaan dengan operasional jasa, sehingga dapat dijadikan masukan bagi RB Mutiara Kasih Boyolali dalam rangka meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan. Berdasarkan hal tersebut akan diteliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan konsumen atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali, adapun judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah "ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA PADA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :
"Bagaimanakah kepuasan pasien atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

C.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali.

C.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi RB Mutiara Kasih

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RB Mutiara Kasih Boyolali sebagai dasar dalam mengambil keputusan di masa datang untuk memperbaiki kualitas operasional jasa RB Mutiara Kasih Boyolali dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Penelitian sejenis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian sejenis.

