

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Situasi lingkungan yang selalu berubah dan penuh dengan ketidakpastian dan tidak dapat diduga menuntut para pelaku organisasi baik bisnis maupun non bisnis untuk menyesuaikan perubahan tersebut, karena akan berdampak pada maju mundurnya suatu organisasi. Perubahan situasi lingkungan tersebut dapat sebagai peluang bagi perusahaan yang satu, namun dapat juga sebagai ancaman bagi perusahaan lainnya, tidak terkecuali pada Rumah Sakit Umum di Indonesia.

Sesuai dengan visi kesehatan Indonesia, yaitu Indonesia Sehat 2010, mulai dari saat ini Indonesia dituntut untuk terus berusaha meningkatkan kesehatan masyarakat. Di samping itu, fenomena kesehatan di Indonesia juga menuntut peran Rumah Sakit Umum untuk memberikan kontribusinya lebih banyak bagi realisasi visi kesehatan tersebut.

Tingginya angka kesakitan dan kematian masyarakat Indonesia dapat menjadi peluang bagi Rumah Sakit Umum di Daerah Istimewa Yogyakarta, tidak terkecuali Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta, namun pada sisi lain kebutuhan masyarakat akan kesehatan tersebut tidak dapat diimbangi dengan layanan fasilitas kesehatan yang diberikan, sehingga diduga menyebabkan rendahnya kepuasan pasien dan rendahnya keyakinan pasien untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang

ditawarkan. Rendahnya nilai jasa pelayanan kesehatan dan kurangnya keyakinan pasien untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan disinyalir karena tidak tepatnya persepsi pasien mengenai kinerja jasa kesehatan yang diberikan, juga faktor individu yang mendorong pasien itu sendiri. Karena itu perlu diadakan penelitian mengenai Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Muhammadiyah Yogyakarta.

Agar dapat meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus bisa mengerti keinginan atau harapan pasien dan keluarganya tentang mutu pelayanan yang memenuhi syarat. Dalam hal ini mutu atau kualitas pelayanan merupakan hal utama yang perlu mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit dalam mengelola perusahaan. Yang dimaksud dengan mutu pelayanan yang memenuhi syarat adalah bahwa sebuah pelayanan di rumah sakit apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien dan keluarganya. Untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan rumah sakit dalam memenuhi keinginan atau harapan pasien dan keluarganya, perlu dilakukan suatu metode untuk mengetahuinya, karena keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya dapat dilihat dengan tercapainya kepuasan konsumen (pasien dan keluarganya), dengan salah satunya ditandai dengan berkurangnya keluhan dari konsumen (pasien dan keluarganya).

Pentingnya kualitas pelayanan dalam era globalisasi dan krisis global ini karena kualitas pelayanan adalah ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan agar dapat tetap eksis dalam persaingan bisnis yang ketat ini dan merupakan kunci untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan, mengapa demikian, karena tujuan utama perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas adalah tercapainya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarganya) atau *customer satisfaction* yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan (pasien dan keluarganya) sehingga menunjukkan kinerja (*performance*) perusahaan yang meningkat.

Rumah Sakit, beberapa tahun belakangan ini menunjukkan perkembangan yang mengarah kepada institusi profesional yang bergerak dalam pelayanan jasa. Perkembangan ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor internal dengan bertumbuhnya kesadaran manajemen untuk menerapkan profesionalitas sebagai standar kerja mereka serta eksternal karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Para pemakai jasa rumah sakit semakin sadar akan kekuatan beli (*buying power*) begitu tinggi karena semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan, baik lokal daerah maupun manca negara, sehingga bagi kalangan yang mempunyai daya beli lebih memiliki banyak pilihan. Untuk itu apabila rumah sakit berkeinginan berdaya saing tinggi dibanding yang lain, maka rumah sakit dituntut untuk dapat memenuhi apa yang dibutuhkan para pemakai jasanya.

Sehubungan dengan penilaian dimensi kualitas pelayanan jasa rumah sakit, maka diperlukan informasi mengenai faktor-faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (pasien dan keluarganya) sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* (*Service Quality*) ini, pertamakali dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Ika Nurul Qamary, 1999). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut secara lengkap dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam 5 dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu; *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangibles* (bukti fisik).

Penelitian yang peneliti lakukan kali ini merupakan replikasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Rakhmad Subekti (2001), dengan judul, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.*" Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul kepada pasiennya sudah baik. Hal itu ditunjukkan oleh penilaian pasien terhadap *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* yang sebagian besar merasa puas, tetapi dalam hal ini variabel *emphaty*-lah yang paling

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien), dalam hal petugas yang perhatian terhadap pasien, kesan baik yang diberikan dan pemahaman akan kebutuhan pasien.

Begitu pentingnya kualitas pelayanan bagi sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa membuat peneliti tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah topik penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengambil judul, "*Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*".

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang menjadi pokok penelitian ;

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
2. Apakah *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
3. Apakah *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
4. Apakah *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?

5. Apakah *emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
6. Apakah *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?
7. Dimensi apakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara simultan, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability* secara parsial, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *responsiveness* secara parsial, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *assurance* secara parsial, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *emphaty* secara parsial, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangibles* secara parsial, terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bidang Teori**

Dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dan untuk menambah pengalaman dalam bidang penelitian, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### **2. Bidang Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan harapannya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bidang Teori**

Dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dan untuk menambah pengalaman dalam bidang penelitian, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

##### **2. Bidang Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan harapannya.