

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Terwujudnya suatu kondisi sehat merupakan harapan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti

kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para pegawai rumah sakit saja, melainkan lebih dari itu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2013:216) terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (*servqual*) yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut pengamatan awal *Tangible* (Bukti Fisik), bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien rawat inap, RS PKU Muhammadiyah Surakarta menjaga kebersihan gedung dengan cara

2 /3 kali sehari dalam membersihkan gedung, menjaga penampilan karyawan dengan menyamakan warna dan juga model pakaian.

Menurut pengamatan awal *Reliability* (Kehandalan), bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien rawat inap, RS PKU Muhammadiyah Surakarta memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pasien dengan keramahan dan keakuratan dalam penanganan masalah.

Menurut pengamatan awal *Responsiveness* (Daya Tanggap), bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien rawat inap, RS PKU Muhammadiyah Surakarta memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien dalam membantu dan melayani pasien rawat inap.

Menurut pengamatan awal *Assurance* (Asuransi), bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien rawat inap, perawat memiliki kesabaran dalam memberikan layanan kepada pasien yang akhirnya membuat para pasien memiliki rasa percaya terhadap layanan yang diberikan oleh perawat.

Menurut pengamatan awal *Emphaty* (Empati), bahwa untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien raat inap, perawat memberikan perhatian secara personal kepada pasien dan kesungguhan dalam melayani kepentingan pasien.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat

konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan Zeithaml dan Bitrner dalam Lupiyoadi (2013:228) didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013:228).

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani

konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). .

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, masyarakat Kota Surakarta beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Dari uraian latar belakang diatas, untuk dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?
2. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?
3. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?
4. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?
5. Apakah *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- b. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- c. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- d. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- e. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

- b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk penyempurnaan ilmu ekonomi.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas jasa khususnya dalam bidang pelayanan kepada pasien.

#### **D. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi akan memberikan gambaran mengenai isi materi dalam penelitian, sehingga lebih memudahkan pembaca untuk mengetahui isi dan maksud skripsi secara jelas. Adapun susunannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang materi-materi dan landasan teori berdasarkan sumber-sumber data yang digunakan oleh penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti yang menjelaskan hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang lokasi dan obyek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.



**BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN**

Meliputi gambaran umum obyek penelitian, hasil uji coba instrumen, penyajian data, analisis data, pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran-saran yang perlu disampaikan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN**