

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI RSU SARAS HUSADA PURWOREJO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam mencapai derajat Sarjana S-1



Diajukan oleh :

NOORIA WIDANINGSIH
F 100. 030. 182

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2008

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, kesadaran masyarakat akan arti penting kesehatan juga semakin meningkat, sehingga tidak mengherankan jika usaha-usaha dibidang kesehatan juga semakin meningkat dan menunjukkan perkembangan yang pesat khususnya dibidang jasa rumah sakit. Kategori rumah sakit-rumah sakit yang ada di kota-kota besar juga sangat beragam, mulai dari yang menengah sampai kelas elit dengan fasilitas setaraf hotel bintang lima.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini didapat karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut dewasa ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia. Selain itu, rumah sakit adalah sebuah tempat terapi. Rumah sakit juga merupakan sebuah fasilitas, institusi dan organisasi. Ada sebuah atmosfer khusus bila membahas tentang rumah sakit. Untuk dapat mengatur rumah sakit dengan baik maka seseorang tentu harus dapat mendefinisikannya dengan tepat pula. Definisi rumah sakit adalah institusi atau

fasilitas yang menyediakan pelayanan pasien rawat inap. Kini rumah sakit adalah bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan. Departemen Kesehatan RI telah menggariskan bahwa rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Aditama, 2002).

Rumah sakit di Indonesia pada awalnya dibangun oleh dua institusi. Institusi tersebut ialah Pertama, pemerintah dengan maksud untuk menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum terutama yang tidak mampu. Kedua, adalah Institusi keagamaan yang membangun rumah sakit nirlaba untuk melayani masyarakat miskin dalam rangka penyebaran agamanya. Rumah sakit pemerintah itu sendiri dibagi lagi kedalam beberapa antara lain adalah rumah sakit milik pemerintah pusat (Rumah Sakit Umum Pusat atau RSUP) dan rumah sakit milik pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota (Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD). Kedua jenis rumah sakit pemerintah ini berpengaruh terhadap gaya manajemen rumah sakit masing-masing. Rumah sakit pemerintah pusat, mengacu kepada Departemen Kesehatan (Depkes), sementara rumah sakit pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota mengacu pada *stakeholder* utamanya yaitu pimpinan daerah dan lembaga perwakilan masyarakat daerah (Trisnantoro, 2004)

Pada dekade 1990-an rumah sakit pemerintah menerapkan kebijakan swadana yaitu rumah sakit pemerintah diberi kewenangan lebih besar dalam mengelola sistem keuangannya. Kebijakan tersebut diambil dikarenakan ada

sebuah fenomena yang terjadi di masyarakat yaitu masyarakat menganggap citra rumah sakit pemerintah kurang begitu baik, sehingga mereka rela mengeluarkan uang yang lebih hanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Untuk itu kebijakan tersebut dibuat diharapkan mampu meningkatkan kualitas sehingga citra rumah sakit pemerintah di mata masyarakat semakin membaik (Aditama, 2002)

Disisi lain, perkembangan dan teknologi di rumah sakit ini semakin berkembang pesat, sehingga mendorong semakin tingginya tingkat persaingan. Dilain pihak masyarakat sebagai pengguna rumah sakit semakin sadar akan kualitas pelayanan kesehatan yang handal sebagai sarana untuk memperoleh kesembuhan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 1996 : 59).

Terkait dengan dunia jasa rumah sakit yang nota bene merupakan sebuah bisnis yang sangat mengutamakan keselamatan dan kepuasan pelanggan, maka rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanannya dan melakukan inovasi secara terus menerus agar hubungan kepercayaan antara rumah sakit dan pelanggan akan tetap terjaga. Untuk itu rumah sakit perlu melakukan riset pemasaran untuk mengevaluasi kinerja dan kualitas pelayanannya dan apa yang diharapkan oleh seorang pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Pelanggan rumah sakit akan merasa puas apabila pelayanan yang diinginkan pelanggan terpenuhi dengan baik dan dapat menambah kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan

pelanggan yang tinggi, akan menciptakan kelekatan emosional terhadap suatu barang atau jasa tertentu, bukan hanya kesukaan rasional saja. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan atau loyalitas pelanggan yang tinggi dan ini merupakan sumber keuntungan jangka panjang perusahaan tersebut. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Sementara itu (www.hanifstie-mee.ac.id, diakses 23 september 2007) terdapat kasus tentang ketidakpuasan pemakai jasa layanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit. Pelanggan yang mengeluhkan tentang pelayanan jasa layanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit, yaitu tentang pelayanan yang buruk yang diterimanya selama berada di rumah sakit tersebut. Pelanggan merasa bahwa harga mahal yang di bayar ternyata tidaklah sesuai dengan pelayanan yang seharusnya di dapatkan. Di lain kasus ada juga surat pembaca yang berterima kasih pada salah satu perawat rumah sakit yang ternyata memberi pelayanan yang sangat memuaskan, seperti penanganan keluhan yang cepat, ramahnya petugas dalam menangani pelanggan walaupun menempati ruang kelas paling rendah di rumah sakit tersebut.

Namun pada kenyataannya, banyak sekali keluhan dari para pasien yang muncul berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Keluhan pasien ini muncul dikarenakan tidak sesuainya kenyataan dengan aturan yang telah ditetapkan pihak rumah sakit yaitu melayani dengan ramah, kecepatan, dan ketanggapan serta komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas. Hal

ini semakin menandakan bahwa sesungguhnya kepuasan pelanggan belumlah terpenuhi.

Oleh karena itu, untuk memenuhi atau memuaskan para pelanggan rumah sakit, maka diperlukan pembenahan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan. Diantaranya tentang kualitas layanan. Departemen Pendidikan dan kebudayaan (Budiastuti, 2002) mendefinisikan pelayanan sebagai perihal atau cara melayani, servis, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli jasa atau barang, sedangkan Kotler (2000) mendefinisikan pelayanan sebagai jasa, setiap kegiatan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh semua usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing yang baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh pelanggan maupun mempertahankan pelanggan. Kepuasan akan memiliki nilai yang tinggi apabila kualitas pelayanan perusahaan jasa mempunyai nilai yang tinggi begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan akan rendah. Artinya suatu perusahaan jasa pelayanan akan memiliki pelanggan yang banyak bila mereka selalu memaksimalkan kualitas pelayanannya dan selalu memenuhi harapan pelanggan, tetapi hal tersebut akan berbeda apabila perusahaan jasa kurang memperhatikan pelanggan, maka pelanggan akan berpindah ke perusahaan jasa lain (Murdono, 2003).

Untuk memenuhi harapan pelanggan, maka harus disadari kembali tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya dalam berbagai bentuk pelayanan. John Naisbitt dan Patricia Aburdane (Aditama, 2002) sangat menekankan semboyan “Pelanggan adalah Raja” menurut mereka semboyan tersebut saat ini sudah harus betul-betul diwujudkan karena kini adalah masa “keunggulan konsumen” didunia atau semua institusi termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah pemenuhan yang menyenangkan (Oliver, 1999). Kotler (2005) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja, yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk dan layanan yang sesuai atau melampaui harapannya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu pilar dalam upaya manajemen kualitas total. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu masukan penting dari semua aktivitas pemasaran pada perusahaan yang berorientasi pasar (Barsky, 1992 dalam Kandampully dan Suhartanto, 2000)

Tidak kalah pentingnya, loyalitas pelanggan telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Penelitian empiris membuktikan bahwa kepuasan pelanggan saja tidak cukup membuat pelanggan loyal terhadap suatu barang atau jasa (Oliver, 1999). Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal terhadap perusahaan (Kotler, 2000).

Loyalitas pelanggan sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan terkait secara erat dan tidak terpisahkan. Tetapi pola hubungan antara keduanya bersifat asimetris mengingat pelanggan yang loyal kebanyakan adalah pelanggan yang terpuaskan, tetapi tidak semua konsumen bermakna loyalitas (Oliver, 1999).

Konsep loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang/mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pemakaian berulang jasa yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya berpindah jasa (Oliver, 1999).

Untuk itu, bisnis layanan kesehatan juga membutuhkan manajemen yang baik yang tercermin dari perencanaan yang baik. Perencanaan yang baik ditentukan oleh alat perencanaan yang baik dan pengetahuan tentang manajemen yang baik. Perencanaan yang baik selanjutnya diimplementasikan secara tepat dan komprehensif oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dengan prosedur pengendalian yang sistematis. Dengan demikian, diharapkan rumah sakit mampu menyediakan layanan yang prima, unggul dan berkualitas. Kondisi ini yang akan membantu mewujudkan kepuasan pelanggan rumah sakit. Kepuasan pelanggan pada gilirannya diharapkan akan membuat pelanggan loyal menggunakan jasa rumah sakit tertentu disaat membutuhkan layanan kesehatan dilain waktu.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Apakah ada pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan? Untuk mengkaji lebih lanjut rumusan diatas maka penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul : Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.

B. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui kondisi persepsi kualitas jasa pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

C. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara praktis dan teoritis :

1. Bagi pimpinan rumah sakit, digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan dengan kaitannya kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan rumah sakit.

2. Memberikan masukan kepada karyawan tentang bagaimana pengelolaan yang efektif dan berkualitas, sebagai satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan rumah sakit.
3. Bagi pengguna jasa rumah sakit, dapat memberikan wawasan tentang pelayanan dirumah sakit sehingga dapat memahami bagaimana seharusnya rumah sakit memperlakukan mereka dengan baik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memberi gambaran dan sebagai penambah wawasan ilmiah dan untuk mendapatkan data-data empiris tentang persepsi kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan.