

ANALISIS PENGARUH TINGKAT PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PASIEN

(Studi kasus pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar)



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Surakarta

Oleh :

YOPPY NURSENDY BUDIARSO

B100 070 253

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era globalisasi dewasa ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin tajam. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat bersaing dalam memenangkan persaingan bisnis tersebut. Masalah persaingan bisnis tidak saja terjadi dalam dunia bisnis yang menjual produk saja, akan tetapi juga terjadi pada perusahaan yang menjual jasa, sebagai contohnya adalah jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit.

Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan bisnis dalam usaha jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin berkembang pesat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya rumah sakit dan puskesmas yang berdiri. Di Karanganyar terdapat tiga Rumah Sakit besar diantaranya RSUD Kartini, RSU Sari Husada, dan RSU PKU Muhammadiyah Karanganyar yang semuanya bersaing untuk memperebutkan pelanggan melalui pemenuhan kepuasan konsumen secara maksimal yang dikehendaki oleh pelanggan dengan peningkatan kualitas jasa pelayanan.

Kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Day dalam Tse & Wilton, 1998, dikutip dari Tjiptono, 1996 : 146). Peningkatan kualitas jasa kesehatan dapat diterapkan dengan melalui berbagai cara yaitu : Pengembangan organisasi dan perilaku manajemen. Gugus Kendali Mutu (GKM), gerakan organisasi tempat kerja, survei kepuasan pelanggan, dan jaminan kualitas (Gasperz, 1997 : 2). Kunci utama dalam mengelola mutu jasa yang baik adalah adanya kemudahan dalam mengakses dan berkomunikasi, kompetensi karyawan yang dapat diandalkan, kesopanan dan kredibilitas yang tinggi, jaminan jasa pelayanan kesehatan dengan reabilitas dan keberwujudan, dan adanya kecepatan dalam menanggapi berbagai keluhan dan masalah dari konsumen, tidak saja dengan

pemenuhan fasilitas yang lengkap dan memadai, kelengkapan peralatan dan alat-alat dan pemberian harga yang relatif terjangkau bagi semua kalangan masyarakat (Philip Kotler, 2001 : 105). Kepuasan konsumen menjadi modal utama dalam usaha memenangkan dan tetap dapat bertahan dalam persaingan sekaligus sebagai faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu rumah sakit.

Berdasarkan kepemilikannya, rumah sakit dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit milik swasta. Rumah sakit pemerintah adalah rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah sepenuhnya, yang memiliki keunggulan diantaranya adalah biaya yang dibebankan kepada pasien lebih murah jika dibandingkan dengan rumah sakit swasta, adanya pelayanan berupa kartu Askes, Jamsostek, dan kartu sehat bagi keluarga tidak mampu, dan pemberian obat yang relatif murah, akan tetapi pada saat tertentu pihak rumah sakit pemerintah juga memberikan obat yang relatif mahal. Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh pihak swasta. Keunggulan yang dimiliki rumah sakit swasta adalah dalam pemberian fasilitas yang lengkap kepada pasien, kualitas jasa pelayanan yang lebih bermutu jika dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah, pelayanan kepada pasien yang baik dan tidak lamban.

Dalam penelitian ini akan dikaji lebih dalam tentang rumah sakit swasta, yaitu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar adalah sebuah rumah sakit milik swasta yang melayani umum. Tidak hanya itu, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar sebagai salah satu rumah sakit milik swasta terbesar di Karanganyar juga memberikan berbagai macam pelayanan kesehatan, antara lain : Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam non stop, unit rawat inap dengan kelas VIP, kelas I, kelas II, kelas III, apotek, poliklinik KB, poliklinik konsultasi gizi, poliklinik gigi, poliklinik umum dan spesialis dan berbagai fasilitas penunjang dan umum lainnya.

Tabel I.1

Nama Ruang & Jumlah Bed Pasien Rawat Inap Masing-masing Kelas

RSU PKU Muhammadiyah Karanganyar

NO	RUANG	KELAS					Jumlah
		I	II	III	VIP	Non kelas	
1	Roudhoh	1	10	3	2	-	16
2	Sofa	10	-	-	2	-	12
3	Marwah	2	8	21	-	-	31
4	Annisa	1	8	21	-	-	31
5	Mina	-	11	25	-	-	36
6	Perinatologi	-	-	-	-	2	2
	Jumlah	14	37	59	4	2	116

Sumber : RSU PKU Muhammadiyah Karanganyar

Berdasarkan pada Tabel I.1 tersebut dapat diterangkan bahwa diantara kelas I, II, III, VIP yang paling banyak jumlah bed pasien adalah kelas II untuk ruang Roudhoh, kelas I ruang Sofa, kelas III ruang Mina, dan ruang Marwah dan Annisa jumlahnya sama, sedangkan yang paling sedikit adalah ruang Perinatologi yang non kelas.

TABEL I.2
JUMLAH PASIEN RAWAT INAP
RSU PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR
TAHUN 2003 – 2007

NO	TAHUN	Jumlah Pasien				Jumlah Total
		Kelas VIP	Kelas I	Kelas II	Kelas III	
1	2003	481	1161	4145	1612	7399
2	2004	570	1003	3959	1573	7105
3	2005	207	821	2388	1775	5191
4	2006	214	933	2393	2351	5891
5	2007	391	1169	4720	1959	8239

Sumber : RSU PKU Muhammadiyah Karanganyar

Berdasarkan Tabel I.2 tersebut dapat diterangkan bahwa diantara kelas VIP, I, II, III yang paling banyak jumlah pasiennya adalah kelas II untuk tahun 2003, 2004, 2005, 2007, sedangkan yang paling sedikit jumlah pasiennya kelas VIP untuk tahun 2005.

Dari tabel I.1 dan tabel I.2 diatas dapat dijelaskan bahwa RS PKU Muhammadiyah Karanganyar telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Selain itu juga terlihat adanya fluktuasi jumlah pelayanan bagi pasien. Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah sakit swasta bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, apakah sudah memuaskan harapan pasien atau sebaliknya. Harapan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil atau *outcome* sama atau melampaui harapan pelanggan (Engel, et. All, dalam Tjiptono, 1996 : 146).

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki penilaian terhadap kualitas jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Bahwasannya kualitas pelayanan rumah sakit swasta adalah baik atau berkualitas tinggi, sedangkan kualitas pelayanan rumah sakit pemerintah adalah kurang baik.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001 : 148 dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) meliputi *reability* (keandalan), *responsivness* (ketanggapan,) *assurance* (kepercayaan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (berwujud). *Reliability* (keandalan) adalah bagaimana kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ini berarti bahwa pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesehatan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. *Responsivness* (ketanggapan) adalah kemampuan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (

kepercayaan) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pada diri pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen adalah komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). *Emphaty* (empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan konsumen).

Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. *Tangibles* (berwujud) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik / nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, berbagai perlengkapan, peralatan yang digunakan dan penampilan pegawainya.

Berdasarkan penilaian tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan rumah sakit terhadap kualitas jasa, penulis bermaksud untuk mengkaji lebih banyak mengenai kepuasan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar terhadap kualitas jasa yang diterima, maka dalam penelitian ini diambil judul : “ **ANALISIS PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi kasus pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar)** “

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasar uraian dalam latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan (dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*) terhadap kepuasan pasien ?

2. Diantara variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan (dilihat dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*) terhadap kepuasan pasien ?
2. Untuk mengetahui diantara variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien ?

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Rumah Sakit
Memberikan sumbangan pikiran terhadap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar untuk mengembangkan organisasi lebih lanjut, dan sebagai dasar kebijakan manajemen perusahaan untuk membuat strategi perusahaan yang mengutamakan kepuasan pasien demi kemajuan rumah sakit secara lebih efektif dan efisien.
2. Bagi Penulis
Sebagai bahan yang dapat memperkaya pengetahuan sekaligus mempraktekan teori – teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah.