

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan fasilitas layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Dalam prakteknya rumah sakit digunakan sebagai tempat untuk perawatan pasien secara intensif. Pemberian obat secara intensif, pengawasan pasien secara intensif, dan pelayanan yang juga sangat intensif. Hal ini menyebabkan terjadinya kontak fisik serta batin yang intensif pula antara pihak rumah sakit seperti dokter, para perawat dengan pihak pasien atau keluarga pasien. Segala bentuk layanan yang baik tentunya akan menimbulkan kesan yang baik pula bagi pasien dan akan memberikan citra yang baik terhadap rumah sakit itu.

Dalam pandangan masyarakat jaman dulu mungkin rumah sakit hanya digunakan sebagai tempat untuk berobat saja. Akan tetapi seiring berkembangnya pendidikan, teknologi dan pola pikir manusia, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai salah satu jenis investasi yang menguntungkan. Buktinya pada saat ini telah banyak dibangun rumah sakit yang berstatus milik pribadi atau swasta. Di kota Surakarta saja misalnya, ada banyak rumah sakit yang telah berdiri. Tentu dengan banyaknya rumah sakit yang telah ada menjadikan kompetisi dalam memperebutkan konsumen semakin berat.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Kotler (2000: 383) mendefinisikan jasa

adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Begitu pula dengan rumah sakit. Pengelola rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang baik agar mampu bersaing dengan rumah sakit kompetitor.

Pemerintah Indonesia, khususnya Departemen Kesehatan RI, telah mulai menerapkan berbagai kebijaksanaan yang bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah menetapkan adanya Rumah Sakit Unit Swadana. Status Rumah Sakit Unit Swadana menuntut dan memacu manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara terus-menerus kepada masyarakat dengan biaya yang kompetitif agar memperoleh dana untuk dikembangkan terus guna meningkatkan profesionalisme rumah sakit dan karyawan. Tujuan akhir dari profesionalisme rumah sakit dan karyawan adalah adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Disisi lain pemerintah kota Surakarta juga memberikan kartu sehat bagi warga masyarakat yang kurang mampu untuk berobat ke rumah sakit. Hal ini dilakukan sebagai bentuk peningkatan layanan kesehatan bagi warganya. Kartu sehat yang dibuat oleh pemerintah kota Surakarta tersebut dapat digunakan untuk pengobatan di rumah sakit baik yang berstatus negeri maupun swasta. Sehingga masyarakat yang kurang mampu bisa memilih rumah sakit mana yang menurut mereka memiliki kualitas pelayanan yang terbaik.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan konsumen, organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal sebagai berikut : *Pertama*, mengidentifikasi siapa pelanggannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan *keempat*, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 1997).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT MOEWARDI SURAKARTA.**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta?
3. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta?
4. Apakah empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta?
5. Apakah jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta?
6. Apakah ada pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Moewardi Surakarta secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Moewardi Surakarta.
6. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *emphaty*, dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Moewardi Surakarta secara simultan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, manfaat diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Moewardi Surakarta
Bagi Rumah Sakit Moewardi Surakarta diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran dalam meningkatkan pelayanan bagi msyarakat.

2. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat mampu mengambil kesimpulan dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Moewardi Surakarta.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian, definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika kemudian dianalisis untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.