

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatkannya 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 baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. (Anonim, 2004)

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan public yang penting bagi masyarakat umumnya. Kualitas Pelayanan sebuah instansi harus dijaga dan selalu ditingkatkan bila perusahaanya ingin tetap eksis dalam persaingan. kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Wincof dalam Tjiptono, 2001;43)

Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. (Jacobalis, S. 1995: 77)

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pasien/konsumen, organisasi rumah sakit harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu wujud fisik (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut (Parasuraman, Zeithmal, dan berry 1988)

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

Demikian juga halnya dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Boyolali, sebagai salah satu usaha pelayanan masyarakat tidak saja dituntut menyediakan perlengkapan medis yang memadai, yang bekerja secara professional dan penuh rasa tanggung jawab. Pengaruh kemajuan ilmu teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dibidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis (Mauludin, 2001:38).

Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk 1985 dalam Arief 2006:118 yaitu apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka

kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. (Parasuraman dkk 1985 dalam Arief 2006:118)

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada dikawasan soloraya dan merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yang untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya (Parasuraman, 1988).

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

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS.PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kualitas pelayanan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah kualitas pelayanan (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah kualitas pelayanan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah kualitas pelayanan (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
6. Apakah kualitas pelayanan (*tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*) terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*responsivess*) terhadap kepuasan pasien.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*empathy*) terhadap kepuasan pasien.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsivess, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diperoleh berbagai manfaat yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak yang terkait :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan sumbangan keilmuan tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien, terutama pada *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan digunakan sebagai masukan pihak manajemen Rumsh Sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi akademik

Sebagai bahan penelitian selanjutnya tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien PKU Muhammadiyah.

4. Bagi Peneliti lain

Dapat membantu peneliti lain untuk acuan pembuatan penelitiannya, dan juga wujud Darma Bakti kepada perguruan tinggi dan program studi Manajemen pada umumnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dari pokok penelitian secara sistematis berisi informasi mengenai materi dan hal yang di bahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang, untuk selanjutnya menguraikan mengenai rumusan masalah dan di uraikan mengenai tujuan serta manfaat penelitian, kemudian di akhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan penelitian ini yaitu

menguraikan mengenai pengertian Tangibles, pengertian Reliability, pengertian Responsiveness, pengertian Assurance, pengertian Empathy, pengertian Kualitas Pelayanan, dan pengertian Kepuasan Pasien.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, populasi, jenis dan sumber data, serta metodologi analisis yang di pakai dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan atau hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang di peroleh dari pembahasan, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran yang di rekomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN