PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRAGEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

BAYU KUMOLO WIDAGDO

B 100 060 133

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen.

Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Untuk itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Ikatan seperti ini memungkin perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan

kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikannya.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, banyak pakar ahli maupun peniliti yang berusaha lebih jauh meniliti pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Seperti Pramono (2002) di Rumah Sakit Umum Dr. Sardjito Yogyakarta, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness, realibility, assurance, empathy,* dan *tangible* mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam membentuk kepuasan konsumen baik secara individu maupun bersama-sama kualitas pelayanan tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut penelitian Yanti (2002) di Rumah Sakit Islam Hidayatullah, yang hasil penelitiannya menunjukan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, hanya tiga yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu *reliability, responsiveness* dan *empathy*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Widayat (2004) di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes, menunjukan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan Rumah sakit yang diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan. Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2005) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Menurut (Tjiptono, 2000) dalam perusahaan jasa banyak elemen yang mempengaruhi, seperti sistem internal organisasi, lingkungan fisik, kontak personal, iklan, komentar dari mulut ke mulut, dan sebagainya. Dengan begitu komplek masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan yang sangat penting. Oleh karena itu penyedia jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada kegiatan dan fungsinya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien.

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 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRAGEN”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien?
2. Variabel apa yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menganalisis variabel yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien.

D. Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Daerah Sragen.
2. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen.
3. Variabel penelitian pelayanan yang akan diteliti adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan dan memperluas literatur yang berkaitan dengan bidang kualitas pelayanan.
2. Memberikan informasi dan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien sebagai bahan masukan perbaikan kualitas pelayanan Rumah Sakit dalam memenuhi kepuasan pasien.

F. Sistematika Penyusunan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan tentang teori-teori dalam penelitian yaitu perilaku konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, definisi operasional, data dan sumber data, populasi dan sampel, uji instrumen dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Berisi gambaran umum Rumah Sakit, uraian hasil penelitian dan analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran - saran.