

**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Pemasaran



Oleh :
CHATARINA ANIK IRAWATI
NIM : P 100 070 080

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini kualitas dipandang sebagai salah satu hal penting dalam perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif dengan perusahaan pesaing. Kualitas merupakan penentu dalam pemilihan produk atau jasa bagi konsumen. Pesatnya perkembangan teknologi menuntut manusia untuk mengikuti laju pertumbuhan teknologi tersebut terutama yang bergerak dalam usaha jasa. Kotler (2000: 260) mendefinisikan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Seiring dengan perkembangan pembangunan di Indonesia, peran sektor kesehatan sangat penting dan strategis. Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan tingkat persaingan yang semakin ketat maka perlu ditingkatkan daya saing rumah sakit agar tetap eksis di tengah situasi yang berubah dengan cepat.

Globalisasi yang sedang terjadi merupakan tantangan, masalah dan sekaligus potensi untuk pembangunan berwawasan kesehatan di masa yang akan datang. Adanya perdagangan bebas muncul paradigma baru yang menekankan pentingnya konsep orientasi bisnis dalam rumah sakit. Rumah sakit jiwa menghadapi persaingan dengan adanya pelayanan kesehatan jiwa

di rumah sakit umum pemerintah maupun swasta dalam negeri maupun tenaga kesehatan asing yang mulai masuk di Indonesia. Menghadapi kondisi tersebut rumah sakit harus menelaah secara sistematis serta merumuskan strategis agar dapat bertahan di masa mendatang. Strategi tersebut perlu didukung oleh analisis yang bersifat komprehensif guna menghadapi ancaman dan tantangan. Dalam pengambilan keputusan strategik, rumah sakit harus memperhatikan visi dan misi, tujuan dari rumah sakit di masa yang akan datang.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak rumah sakit kepada masyarakat sangat diharapkan. Pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas mempunyai berbagai kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang semakin ketat. Peranan rumah sakit tidak hanya mengobati pasien yang menderita sakit, namun juga membantu konsumen mencapai kepuasan kesehatan yang optimal. Rumah sakit juga berfungsi sebagai sektor penunjang keberhasilan pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan kesehatan. Untuk itu jasa kesehatan harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau oleh daya beli masyarakat. Untuk menghasilkan kepuasan para konsumennya, terlebih dahulu harus memahami siapa yang ada di pasar konsumen, apa yang dibeli, kapan membeli, siapa yang terlibat dalam pembelian dan mengapa membeli dan bagaimana konsumen membeli.

Rumah sakit jiwa adalah satu mata rantai pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi utama memberikan pelayanan penyembuhan dan pemulihan yang diselenggarakan secara terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan masyarakat dan pencegahan penyakit. Dengan fungsi di atas, rumah sakit jiwa mempunyai peranan yang sangat besar dalam upaya pelayanan kesehatan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Pelayanan pengobatan umum di rumah sakit jiwa mempunyai tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan meningkatkan pemerataan serta keadilan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terwujud secara optimal apabila pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat lebih dekat dengan masyarakat pengguna, mudah dijangkau, layak dalam pembiayaan, dan dikelola dengan manajemen yang lebih baik. Tujuan utama rumah sakit jiwa dalam menghasilkan layanan berkualitas adalah tercapainya kepuasan konsumen yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari konsumen sehingga menunjukkan kinerja rumah sakit yang meningkat. Pelayanan kesehatan ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna.

Kualitas dalam dimensi pelayanan kesehatan tidak dapat disamakan dengan industri jasa yang lain. Dalam pelayanan kesehatan selalu mencakup dua dimensi kualitas yaitu kualitas non medis dan kualitas medis, dengan demikian perlakuan untuk pelayanan yang berkualitas pada jasa kesehatan akan lebih kompleks.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit jiwa diharapkan bisa melakukan pelayanan yang memuaskan sehingga semua

pasien atau konsumen yang menerima pelayanana tersebut merasa puas. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan karena dengan kualitas pelayanan yang baik kepuasan pasien atau konsumen akan tercapai.

Kualitas pelayanan telah menarik para peneliti di bidang pemasaran untuk menggali seberapa jauh faktor ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta ada beberapa jenis pelayanan yang disediakan, namun untuk penelitian ini penulis akan memfokuskan pada jenis pelayanan rawat jalan. Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan antara lain mencakup: Klinik Psikiatri Umum; Klinik Psikiatri Sub-Spesialistik (Kesehatan Jiwa Anak Remaja; Klinik Tumbuh Kembang Anak; Klinik Pemeliharaan Kesehatan Jiwa Pasca Rawat Inap; Kesehatan Jiwa Dewasa; Klinik Psikogeriatri; Gangguan Mental Organik; Ketergantungan NAPZA; Klinik Psikologi; Klinik Gigi dan Kesehatan Mulut; Klinik Konsultasi Gizi).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis ada tidaknya gap antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta;
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta; dan
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis variabel-variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Sebagai masukan dalam penyusunan Rencana Strategi (Renstra) sehingga akan meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya kepuasan konsumen atau pengguna jasa rumah sakit akan tercapai;
 - b. Sebagai bahan evaluasi obyektif dalam pengambilan kebijakan bagi pimpinan.
2. Bagi Akademik

Sebagai literature untuk memperdalam pengetahuan dan penelitian lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien.
3. Bagi penulis

Untuk memperdalam pengertian dan pemahaman tentang analisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.