

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Pengaruh kemajuan ilmu teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah klinik sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama klinik adalah pelayanan medis (Mauludin, 2001:38).

Klinik sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, poliklinik adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya pertumbuhan jumlah poliklinik, menjadikan poliklinik lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi

persaingan antara poliklinik, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pemakai jasa kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar merupakan salah satu klinik swasta yang ada di Kuto Kerjo Karanganyar dan merasakan persoalan yang sama dengan poliklinik lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pihak klinik selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik dibanding klinik lain untuk mencapai kepuasan pasien. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan di bidang kualitas jasa pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Kesehatan Di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan?
2. Manakah diantara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan.
2. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen klinik untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pemakai jasa kesehatan.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain, sehingga mampu menambah khasanah keilmuan.

3. Bagi Penulis

Sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang kualitas pelayanan dibidang pelayanan kesehatan.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang dasar teori yang ada hubungannya dengan rencana pemecahan masalah, yaitu berkenaan dengan pemasaran, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta teori lain yang mendukung, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi kerangka pemikiran, data dan sumber data, metode penarikan populasi dan sampel, definisi operasional, pengukuran data metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar, data yang diperoleh, analisa data, hasil analisa dan juga pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan suatu kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran kepada Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar yang mungkin berguna sebagai bahan pertimbangan manajemen dan mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN