

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan. Perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal dan internal rumah sakit menyebabkan manajer rumah sakit harus mengubah paradigma atau cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini berkembang menjadi suatu industri jasa yang tidak bisa meninggalkan aspek komersial disamping peran sosialnya (Trisnantoro, 2000). Meningkatnya teknologi kedokteran dengan komponen-komponen lainnya memaksa manajer rumah sakit harus berpikir dan berusaha secara sosial-ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000).

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/ pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Menurut Wahyuddin dan

Muryati (2001), dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut. Terdapat lima penentu kualitas jasa. Menurut tingkat kepentingannya, jasa dapat dibedakan menjadi: (1) keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; (2) daya tanggap, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat; (3) kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan; (4) empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan (5) bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi (Parasuraman *et al.* dalam Kotler, 2003).

Persepsi dinyatakan sebagai proses menafsir sensasi-sensasi dan memberikan arti kepada stimuli. Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda (Winardi, 1994). Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakkan diagnosis sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2006). Kepuasan pelanggan merupakan nilai subyektif kualitas pelayanan yang diberikan (Sabarguna, 2004).

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2000).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Menurut Kotler (2003), mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dalam meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan *complain* (keluhan) dari pelanggan sangat diperlukan. Banyak keluhan dari pelanggan yang diterima oleh pihak manajemen rumah sakit baik secara langsung maupun melalui kotak saran yang telah disediakan oleh rumah sakit sebagai saluran untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun isi keluhan tersebut antara lain mengenai pelayanan mahasiswa profesi dan perawat yang kurang memuaskan, waktu tunggu yang lama, pelayanan *front office* yang lambat.

Keluhan pelanggan akan dapat memberikan dampak tidak baik atau tidak menguntungkan apabila hal itu tidak diselesaikan dengan baik. Banyak keluhan tersebut juga dapat memberikan gambaran kepada manajemen rumah sakit

mengenai pelayanan-pelayanan yang kurang berkenan bagi para pelanggan atau pelanggan sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan.

Penelitian ini mengamati persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan yang dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang lebih optimal.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat di Jl. H.O.S Cokroaminoto no. 17 dalam rangka memenuhi kebutuhan tentang kesehatan gigi dan mulut. Mulai beroperasi pada tanggal 24 November 2008 dan merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang cukup strategis dan mudah dijangkau. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai beberapa keunggulan yaitu: 1). Sistem sterilisasi yang baik, 2). Sistem pendidikan terintegrasi, 3). Peralatan canggih terkini, 4). Sistem *supporting* IT dengan system akademik profesi dan SIM yang terpadu. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan seperti penambalan gigi, pencabutan gigi, *scaling* *USS*, dan lain-lain yang semuanya dilakukan oleh mahasiswa profesi. Selain itu Rumah Sakit Gigi dan

Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta juga berfungsi sebagai Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan.

Pelanggan yang berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar datang bukan atas kemauan sendiri melainkan ajakan dari operator (mahasiswa profesi), dimana kriteria pelanggan yang dipilih untuk datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yaitu pelanggan yang mempunyai kasus-kasus tertentu yang ada pada giginya sesuai dengan kebutuhan atau *requirement* mahasiswa profesi untuk memenuhi persyaratan lulus profesi, sedangkan biaya perawatan gigi yang dikeluarkan ada yang sepenuhnya di tanggung oleh mahasiswa profesi dan ada pula yang biayanya ditanggung oleh bersama, namun tidak menutup kemungkinan ada beberapa pelanggan yang membayar sepenuhnya biaya perawatan yang telah diterimanya. Mahasiswa profesi adalah mahasiswa kedokteran gigi yang sedang menjalankan pendidikan profesi guna memperoleh gelar dokter, seluruh pelayanan perawatan yang diberikan oleh mahasiswa profesi sesuai dengan kemampuan dan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku.

Hasil perawatan yang diberikan mahasiswa profesi terhadap pelanggan sangat berpengaruh terhadap nilai akhir, oleh karena itu mahasiswa profesi senantiasa akan berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan perawatan gigi dengan sebaik-baiknya. Hasil pelayanan perawatan yang baik akan sangat menguntungkan bagi mahasiswa profesi dan pelanggan, dengan adanya pelayanan yang baik mahasiswa profesi akan mendapat nilai yang

baik dan pelanggan akan merasa puas, sehingga diharapkan pelanggan akan kembali berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk melakukan perawatan pada gigi lainnya yang bermasalah, dengan demikian akan ada penilaian positif dimata masyarakat tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan.

Data yang diperoleh dari bagian rekam medik mengenai laporan tahunan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terlihat adanya peningkatan jumlah kunjungan pelanggan tahun 2010 hingga 2011, rekapitulasi kunjungan pasien tersebut dapat dilihat pada tabel. 1 sebagai berikut:

Tabel. 1 Rekapitulasi Kunjungan Pelanggan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2010 - 2011

Bulan	Kunjungan pelanggan Tahun 2010	Kunjungan pelanggan Tahun 2011	Total
Januari	1674	2281	3955
Februari	1844	1853	3697
Maret	2478	2484	4962
April	1827	2431	4258
Mei	1797	2817	4614
Juni	1638	1906	3544
Juli	1538	2401	3939
Agustus	1526	1243	2769
September	573	810	1383
Oktober	1593	2067	3669
November	1126	2095	3221
Desember	2357	1726	4083
Total Pelanggan	20011	24114	44094

Sumber : Laporan tahunan RSGM UMY tahun 2010-2011

Pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa total jumlah kunjungan pelanggan mulai awal Januari tahun 2010 hingga akhir bulan Desember tahun 2011 yaitu sebesar 44.094 pelanggan. Total jumlah kunjungan pelanggan tahun 2010 sebesar

20.011, sedangkan total jumlah kunjungan pelanggan tahun 2011 adalah sebesar 24.114, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pelanggan dari tahun 2010 hingga tahun 2011 yaitu sebesar 4.103 kunjungan.

Hasil wawancara pada pelanggan yang sudah dilakukan perawatan gigi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta oleh mahasiswa profesi muncul beberapa persepsi terhadap pelayanannya, diantaranya adalah sebagian pelanggan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa profesi, sebab mereka dibawah bimbingan dan pengawasan dosen pembimbing spesialis, dipihak lain ada pelanggan yang merasa takut, cemas, dan ragu, karena merasa dijadikan “kelinci percobaan” atau “alat” bagi operator untuk mencapai target yang ditetapkan oleh fakultas, ada juga beberapa pelanggan yang telah dilakukan perawatan gigi mengeluh tentang perawatannya yang lama, sakit, dan hasilnya kurang memuaskan, tetapi ada pula yang merasa puas karena menurut pelanggan biaya perawatan di klinik ini relatif murah.

Program kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta masih dikatakan baru, sehingga diperlukan penelitian tentang kualitas pelayanannya yang didapat dari tingkat kepuasan pelanggan yang datang berobat, sehingga peneliti mempunyai gagasan untuk meneliti persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apakah faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Apakah ada perbedaan faktor-faktor sosiodemografi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pengeluaran dengan persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Mengetahui faktor utama yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Mengetahui perbedaan faktor-faktor sosiodemografi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pengeluaran dengan

persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hasil dari kajian yang dikembangkan dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengelola *brand image* dan kualitas pelayanan suatu rumah sakit, serta pengaruh hal-hal itu pada nilai yang dirasakan pengguna jasa dan dapat membantu dalam mengembangkan kerangka kerja manajerial berdasarkan *hospital customer satisfaction*.
2. Bagi mahasiswa profesi, sebagai masukan mahasiswa profesi dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti, menambah wacana tentang manajerial dan model kepuasan pelanggan rumah sakit.
4. Bagi ilmu pengetahuan, sebagai bahan kajian mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh mahasiswa profesi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .

5. Keaslian Penelitian

Berikut merupakan ringkasan hasil-hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Lestari *et al.* (2004) mengenai Analisis Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, konsumen yang dijadikan sampel adalah seluruh pelanggan rawat inap, dan IGD di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Sampel pada penelitian ini yaitu pelanggan rawat inap dan IGD yang memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan, dengan masing-masing jumlah sampel sebanyak 30 sampel. Instrumen penelitian adalah kuesioner dengan mencantumkan beberapa karakteristik pelanggan, kemudian hasilnya dianalisis menggunakan SPSS. Dimensi pengukuran terdiri dari enam dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *accessibility* dan *empathy*. Berdasarkan dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan RS PKU Muhammadiyah Bantul baik pelanggan rawat inap maupun IGD merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima. Faktor penentu tingkat kepuasan yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan IGD adalah faktor *reliability*.
2. Wiyono (2003), studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manis Renggo Klaten. Konsumen yang dijadikan sampel adalah pelanggan rawat jalan dan rawat inap yang menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Klaten pada minggu terakhir bulan

November dan minggu pertama bulan Desember. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berupa pertanyaan tertutup, Kemudian hasilnya dianalisis menggunakan uji *t-test*, *fit-test* dan *classical assumption test*. Berdasarkan dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Klaten. Variable kualitas pelayanan paramedik mempunyai pengaruh terbesar kemudian kualitas pelayanan penunjang medis, dan terkecil kualitas pelayanan medis.

3. M.Achsin *et al.* (2003), tentang Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan persepsi pelanggan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Jawa Timur. Penelitian ini merupakan suatu pendekatan studi kasus yang berlokasi di 16 RS Muhammadiyah terbesar di JATIM (Jawa Timur). Jumlah sampel adalah 192 responden. Di analisis menggunakan Uji t- berpasangan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kontribusi untuk masing-masing kualitas secara keseluruhan kontribusi keempat variabel terhadap kepuasan pelanggan adalah 64,288%. Berdasarkan uji-t berpasangan, tidak ada perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang datang ke RS atas keinginannya sendiri dan atas saran dokter.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terletak pada jumlah populasi penelitian dan variabel dimensi kualitas pelayanan. Populasi penelitian penulis adalah seluruh pelanggan yang telah menggunakan pelayanan

dengan jumlah sampel sebanyak 100 subyek, sedangkan penelitian ini menganalisis perbedaan faktor sosiodemografi responden dalam persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible, reliability, assurance, responsiveness* dan *empathy* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.