

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Adanya krisis ekonomi yang melanda Indonesia berdampak pada perubahan daya beli dan tingkat selektifitas konsumen dalam pemilihan jasa layanan rumah sakit yang akan digunakan. Hal ini membuat para pengelola rumah sakit baik pemerintah maupun swasta berlomba-lomba membuat pelayanan pengobatan yang sebaik mungkin agar konsumen merasa puas dan mendapat citra yang baik di masyarakat Yogyakarta.

Namun kondisi diatas membuat persaingan antar pengelola rumah sakit untuk berkompetisi untuk memperebutkan pasar dalam mencapai kepuasan konsumen, keberhasilan badan usaha dalam mencapai tujuannya tergantung bagaimana pemasar membuat tanggapan agar kepuasan konsumen terpenuhi. Sekarang ini kualitas jasa semakin mendapat banyak perhatian perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan loyalitas konsumen karena konsumen merasa puas, dan pada akhirnya melalui kepuasan konsumen perusahaan akan memperoleh keuntungan jangka panjang.

Selain itu dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan memberikan bukti bahwa golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih

.....

mengandung unsur-unsur diantaranya keandalan , daya tanggap , jaminan keamanan , empati , mudah didapat dan penampilan yang memadai.

RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasiennya terutama yang membutuhkan jasa layanan rawat inap. Kualitas pelayanan yang diutamakan dimaksudkan agar ada kesan atau persepsi pengguna jasa RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasa diperhatikan sehingga timbul kepuasan karena persepsi yang positif dapat menjadi stimulus yang efektif dalam memacu tindakan positif berupa penggunaan jasa berulang. Untuk mengetahui apakah manajemen telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari pelanggannya.

RS. PKU Muhammadiyah termasuk perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan bagi customernya (pasien) baik rawat inap maupun rawat jalan. Berhasilnya rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien salah satunya tergantung pada kualitas pelayanan dokter dan para perawat. Begitu pentingnya dokter-dokter bagi rumah sakit sehingga bisa dikatakan bahwa dokter merupakan tulang punggung bagi kelangsungan hidup suatu rumah sakit.

Secara sederhana kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml dkk, 1988). Dengan kata lain ada dua

... .. *... .. quality service with expected service*

(layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan Rawat Inap pada RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai Rumah Sakit jenis swasta, perlu juga melakukan evaluasi atas kualitas jasa yang telah diberikan dari konsumennya. Evaluasi kualitas jasa pada RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilakukan dengan menggunakan suatu alat ukur layanan (dimensi kualitas jasa) yang disebut *SERVQUAL* terdiri dari *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan terakhir *tangibles* (bukti fisik) (Parasuraman, Zeithaml dkk, 1985).

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan diatas, harus diramu dengan baik karena bila sebaliknya hal itu dapat menimbulkan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan meliputi persepsi manajemen dan

antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, antara komunikasi eksternal serta antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat mengakibatkan terjadinya retensi (bertahan) atau defeksi (berpindah) pada konsumen merupakan konsekuensi perilaku yang dapat timbul akibat dari kualitas layanan. Bila terjadi defeksi (berpindah) maka perusahaan harus mencari konsumen baru dengan mengeluarkan biaya iklan, promosi, penjualan dan biaya operasional lainnya. Maka itu RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta memandang penting agar konsumennya dapat bertahan (retensi) karena konsumen yang setia lebih berkemungkinan untuk membeli layanan tambahan dan menyebarkan komunikasi dari mulut ke mulut yang positif sehingga berdampak peningkatan profit bagi perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Berkaitan dengan hal diatas, maka peneliti mencoba melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Penelitian ini sebelumnya pernah diteliti oleh Sandra Sunanto dengan judul "Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Pasien Pada Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Abdul Aziz Singkawang Kalimantan Barat". Peneliti mencoba mengangkat permasalahan yang sama melalui spesifikasi variabel dan

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka judul yang akan diangkat oleh peneliti adalah “ANALISIS KESENJANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI MANAJEMEN DAN PERSEPSI PENUNGGU PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan pokok masalah sebagai berikut :

- Apakah terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen dan persepsi penunggu pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis persepsi manajemen RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta tentang ekspektasi penunggu pasien terhadap kinerja dimensi kualitas layanan di bagian rawat inap.
2. Untuk menganalisis persepsi penunggu pasien atas kinerja dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis kesenjangan dimensi kualitas layanan yang diberikan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan yang berguna bagi perusahaan sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen.

##### **2. Bagi penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil penelitian bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan masukan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas layanan.

##### **3. Bagi dalam bidang Praktik**

Manfaat penelitian ini sebagai bahan pertimbangan RS. PKU Muhammadiyah untuk berusaha menyajikan kualitas layanan dengan kinerja yang terbaik agar memenuhi kepuasan konsumen dan diharapkan

... .. lebih sempurna dan efektif bagi