

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri kesehatan dewasa ini berkembang dengan pesat baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Hal ini seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin selektif dalam menentukan atau memilih perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan. Saat ini di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat 6 RSUD yaitu RSUD Yogyakarta, RSUD Sleman, RSUD Bantul, RSUD Kulon Progo, RSUD Wonosari, dan RSUD Dr Sarjito, dan lebih dari 10 rumah sakit besar yang dikelola pihak swasta, serta puluhan klinik kesehatan yang tersebar di seluruh provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (BPS, 2008).

Semakin ketatnya persaingan bisnis dewasa ini dalam memperebutkan pelanggan dan perilaku pelanggan yang semakin selektif dalam menentukan produk atau jasa layanan yang akan dibeli mengharuskan pihak manajemen suatu rumah sakit untuk memperhatikan kualitas pelayannya. Di Kabupaten Kulon Progo setidaknya terdapat 4 rumah sakit dengan skala yang cukup besar yaitu RSUD Kulon Progo, RS Citra Paramedika, RS Khusus Besar dan Trauma, serta RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan (BPS, 2008). RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayannya. Salah satu kunci sukses suatu perusahaan khususnya dalam sektor jasa dilakukan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien/konsumen RSUD Muhammadiyah Nanggulan Yogyakarta. Latar belakang penelitian ini untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan serta kepuasan pasien atas kualitas layanan yang diberikan oleh pihak manajemen RSUD Muhammadiyah Nanggulan. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen secara optimal.

Dalam persaingan antar perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan, faktor kepuasan pasien menjadi perhatian yang serius. Masing-masing perusahaan mempunyai pengungkapan yang beraneka ragam untuk memberikan segala sesuatu yang seperti apa yang diharapkan, seperti "Melayani dengan sepenuh hati", "Kepuasan adalah tujuan kami", dan sebagainya. Keadaan ini berlaku bagi semua perusahaan jasa layanan kesehatan yang dikelola swasta maupun pemerintah (Sunardi, 2003:69). Meski demikian, tidak mudah untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara menyeluruh dan berkesinambungan, sebab konsumen yang dihadapi saat ini berbeda dengan konsumen pada beberapa dasawarsa yang lalu.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang baik pada konsumen. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman *et al.* 1988:23). Pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman *et al.* (1988) dalam Diah (2006:35) terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan bukti langsung dari perusahaan, meliputi fasilitas fisik peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Serta dimensi *empathy* yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dari pelanggan (Parasuraman *et al.* 1988:18).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan khususnya RSUD Muhammadiyah Nanggulan adalah, apakah pelayanan yang diberikan apakah sudah baik dan mampu memuaskan pasien? Oleh karena itu, RSUD Muhammadiyah Nanggulan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak RSUD Muhammadiyah Nanggulan perlu secara cermat menentukan dan memenuhi kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien.

Terciptanya kualitas layanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya adalah terjalinnva hubungan yang

harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan bagi pasien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana memang menjadi hal yang sangat diperhatikan masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan. Hal ini yang mendorong RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan berusaha secara terus menerus melakukan pengembangan. Pihak manajemen RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan mengubah gedung yang semula adalah gedung SMA Muhammadiyah menjadi unit pelayanan terpadu BP/RB dan kegawatdaruratan, kemudian berubah menjadi RSU PKU Muhammadiyah. Saat ini RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan telah tersedia Ruang Poliklinik Umum, Ruang Poliklinik Spesialis, Ruang UGD, Ruang Bersalin, Ruang Perawatan Ibu Hamil dan Melahirkan, Ruang *Intermediate Care*, Ruang Operasi dan Ruang *Radiologi*.

Penambahan jumlah ruang rawat inap dan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan, terutama ruang rawat inap kelas utama dan kelas III. Penyediaan layanan kesehatan Jamkesos (dalam perencanaan) bagi masyarakat kurang mampu dengan menyediakan ruang rawat inap kelas III yang dapat merawat lebih banyak pasien agar masyarakat ekonomi menengah kebawah dapat terlayani dengan maksimal. Hal ini juga sesuai dengan visi RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan

agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Kulon Progo bagian utara dan wilayah sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berikut ini ditampilkan sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan dalam memberikan layanan pada masyarakat:

Tabel 1.1  
Sarana dan Prasarana RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan

Sarana dan Prasarana	Keterangan
Pelayanan Rawat Jalan	Spesialis Penyakit Dalam Spesialis Bedah Spesialis Obstetri dan Ginekologi Spesialis Anak Spesialis Radiologi Poliklinik umum dan gigi Unit Gawat Darurat 24 jam Pelayanan KB
Penunjang Medik	Laboratorium Apotik Radiologi (USG dan Roentgen) Ambulance Rekam medis Instalasi gizi Kamar operasi Kamar bersalin (VK)
Rawat Inap	Bangsral kelas I, kelas II, kelas III Bangsral anak Bangsral kebidanan dan kandungan
Fasilitas	Sarana ibadah Tempat parkir

Sumber: RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan (2010)

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien, RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan menyediakan beberapa macam fasilitas fisik pendukung pelayanan kesehatan pada masyarakat yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Fasilitas Fisik RSUD Muhammadiyah Nanggulan

Fasilitas Fisik	Keterangan	Jumlah
Peralatan yang digunakan	Tempat tidur pasien umum	17 buah
	Tempat tidur pasien kebidanan	8 buah
	Radiografi (RO)	1 buah
	Tempat tidur bersalin	3 buah
	Meja gigi	1 buah
	EEG	1 buah
	Peralatan UGD	1 set
	Peralatan Poliklinik	1 set
	Kursi pasien	30 buah
	EKG	1 buah
Penggunaan energi	Listik	7.500 watt
	Genset	15.000 watt
Penggunaan air	PDAM	1 unit
	Sumur gali	1 unit

Sumber: RSUD Muhammadiyah Nanggulan (2010)

Semua fasilitas yang disediakan pihak RSUD Muhammadiyah Nanggulan sepenuhnya dimanfaatkan untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kabupaten Kulon Progo, khususnya daerah Nanggulan dan sekitarnya.

Saat ini jumlah tenaga medis dan non medis berkerja di RSUD Muhammadiyah Nanggulan berjumlah 51 orang dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.3  
Fasilitas Fisik RSUD Muhammadiyah Nanggulan

Karyawan	Keterangan	Jumlah
Tenaga Medis	Dokter Umum	5
	Dokter Gigi	1
	Dokter Spesialis	3
Tenaga Para Medis	Perawat unit rawat jalan	5
	Perawat unit rawat inap	5
	Bidan unit rawat jalan	3
	Bidan unit rawat inap	2
Tenaga Non Medis	Apoteker	1
	Pelaksana Gizi	5
	Pelaksana Farmasi	3
	Tenaga Administrasi/Rekam Medis	2
	Keuangan	4
	Tenaga Laboratorium	3
	Tenaga Radiologi	1
	Humas	0
	Kebersihan (K3)	7
	Sopir	1
<b>Total</b>		<b>51</b>

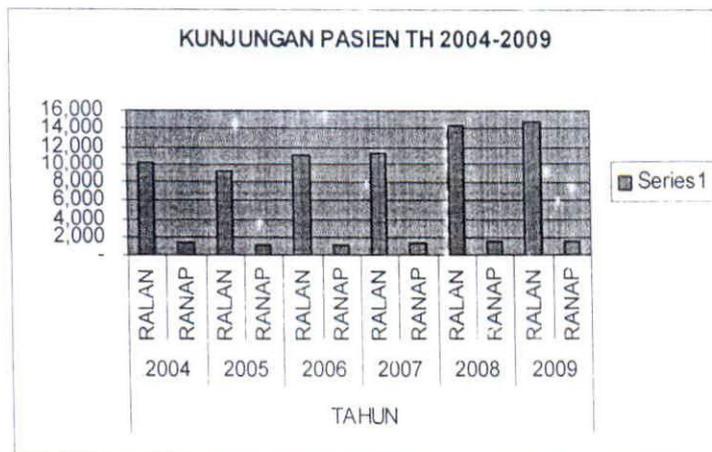
Sumber: RSUD Muhammadiyah Nanggulan (2010)

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Engel *et al.* (1990:15) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kotler dan Keller (2008:173) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen menurut Wilkie (1990) dalam Fandy (2002:24) adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa

Kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang penerapan dimensi kualitas pelayanan pada pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) membuktikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) di RSUD Muhammadiyah Nanggulan; (b) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anjar R (2008), Lamri dan Sunartini I (1998). Dalam penelitian Anjar R, obyek penelitian adalah Puskesmas di mana Puskesmas adalah suatu badan atau organisasi yang dikelola oleh Pemerintah hingga maju atau mundurnya perusahaan tidak begitu berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lamri dan Sunartini adalah obyek penelitian Lamri dan Sunartini di kota Samarinda (Kalimantan Timur) di mana persaingan antar rumah sakit tidak seketat di persaingan di Pulau Jawa. Faktor lain yang menarik dari RSU PKU Muhammadiyah untuk diteliti adalah, RSU PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit umum yang baru berkembang dengan fasilitas yang masih minim namun dari waktu-kewaktu jumlah pasien selalu meningkat dengan jumlah yang cukup signifikan.

Berikut ini disajikan trend peningkatan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan periode tahun 2004 – 2009 (Lampiran 7).



Sumber: RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan (2010)

Gambar 1.1  
Peningkatan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan

Hal ini mengindikasikan bahwa RSUD Muhammadiyah mampu memberikan pelayanan yang baik hingga masyarakat mempercayakan pelayanan kesehatan mereka pada RSUD Muhammadiyah.

## 1.2. Lingkup Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Nanggulan yang berlokasi di Ngemplak, Desa Kembang, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta.
2. Banyak faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah kualitas produk, kualitas layanan, merek, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini obyek penelitian adalah rumah sakit RSUD Muhammadiyah Nanggulan jasa. Berdasarkan hal tersebut, faktor kualitas layanan merupakan variabel yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atas kualitas layanan rumah sakit RSUD Muhammadiyah Nanggulan. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman *et al.* 1988:23). Variabel kualitas layanan yang diukur pada penelitian ini terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat/pasien yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan (rawat inap maupun rawat jalan) di RSUD Muhammadiyah Nanggulan pada

### 1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
2. Apakah dimensi *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
3. Apakah dimensi *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
4. Apakah dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
5. Apakah dimensi *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
6. Dimensi kualitas layanan manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?
7. Apakah dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.

2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.
6. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.
7. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) secara simultan terhadap kepuasan pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis peneliti
  - a. Bagi peneliti. Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang operasional ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian serta untuk memperkuat teori atau konsep mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dari beberapa penelitian terdahulu.

- b. Bagi ilmu pengetahuan. Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan ilmu dalam khasanah dunia pendidikan khususnya manajemen rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbaikan dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan sebagai dasar pengembangan bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
    - a. Bagi RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan. Memberikan sumbangan pemikiran bagi RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai *input* atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.
    - b. Bagi pihak lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak khususnya bagi masyarakat mengenai pemilihan perusahaan jasa layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan terbaik.