

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ilmu Ekonomi adalah ilmu yang mempelajari bagaimana orang melakukan dan menetapkan pilihan pada sumber daya produksi yang langka/terbatas untuk kemudian memproduksi berbagai komoditi dan mendistribusikannya ke anggota masyarakat atau konsumen. Kesehatan merupakan salah satu modal manusia (human capital) yang sangat diperlukan dalam menunjang pembangunan ekonomi. Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan prasyarat bagi peningkatan produktivitas (Ni Desak Made Santi Diwyarthi et all, 2022). Bidang kesehatan adalah salah satu sektor pelayanan utama di seluruh negara karena berperan penting dalam meningkatkan serta menjaga kesehatan masyarakat agar tercapainya tujuan dan cita-cita suatu negara (Anggraini et all, 2022). Contohnya seperti di rumah sakit, pasti tidak asing lagi dengan adanya jasa pelayanan medis, jasa sendiri memiliki arti sebagai suatu perbuatan baik atau berguna yang berhubungan dengan penilaian seseorang, negara, ataupun instansi tertentu. Definisi jasa itu sendiri rumit, dan dianggap sebagai fenomena yang sulit diungkapkan. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong, yang dikenal sebagai ahli pemasaran, jasa pelayanan medis adalah "aktifitas, manfaat, atau penawaran yang dihasilkan oleh satu pihak, yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, yang secara prinsipnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan

apapun." yang diharapkan dapat berorientasi untuk memberikan pelayanan terbaik demi kepentingan pelanggan untuk memberikan dan menciptakan utilitas terbaik. Pelayanan Terbaik dapat memberikan utilitas pelanggan dengan target yang berubah-ubah, karena setiap utilitas karena peningkatan kualitas pelayanan yang memberikan nilai positif, dan tergolong tinggi kepada konsumen mendorong terbentuknya loyalitas konsumen. (Yulia, 2022).

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa besar perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Menurut (Paminto et al, 2021), kualitas pelayanan secara umum sangat memengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen. Pelayanan terbaik atau sering disebut juga pelayanan prima dalam bahasa Indonesia atau pelayanan masyarakat, dapat diharapkan menciptakan pelanggan yang utility dan loyal, dengan terus menerapkan kebijakan secara konsisten untuk memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi pengguna layanan.

Penelitian yang saya ambil dengan topik tingkat utilitas pelayanan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping agar tidak adanya kegagalan pasar yang terjadi, khususnya dalam pelayanan Kesehatan dan dapat meningkatkan efisiensi maupun pemerataan akses layanan kesehatan. Saya mengambil penelitian di RS PKU Muhammadiyah Gamping karena letak rumah sakit strategis terletak di lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat,

sehingga memudahkan konsumen, keluarga, dan staf medis untuk mencapai fasilitas tersebut. Selain itu juga rumah sakit PKU Gamping memiliki hubungan erat dengan institusi pendidikan tinggi, seperti universitas atau lembaga penelitian, hal ini dapat meningkatkan kestrategisan rumah sakit sebagai pusat pendidikan dan penelitian.

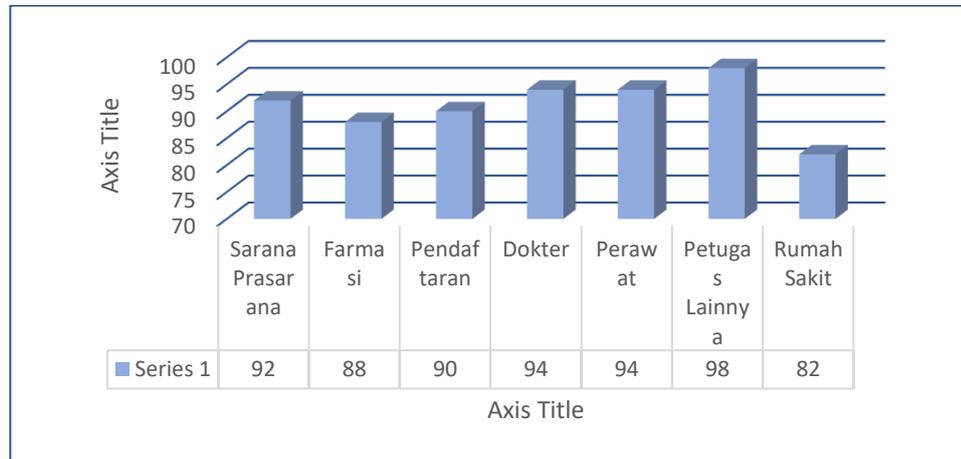
Penelitian ini untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari dimensi tangibles (aspek fisik), responsiveness (responsif), reability (kehandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap utilitas konsumen. Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen Di RS PKU Muhammadiyah Gamping ini pada gilirannya akan menciptakan loyalitas pelanggan atau Masyarakat.

Menurut (Kosnan, 2020) lima dimensi kualitas jasa tersebut menjadi variable yang akan saya teliti, meliputi dimensi tangibles (aspek fisik), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Responsiveness (responsif), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Reability (kehandalan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Assurace (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan jaminan atau Assurance. empathy (empati), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Data yang akan digunakan untuk acuan penelitian yaitu menggunakan kuisioner secara langsung ditujukan kepada responden konsumen rawat jalan yang sedang mengantri menunggu obat dan sudah menyelesaikan pembayaran tanpa usia rentan dengan sasaran usia 19-64 tahun dengan teknik convenience sampling dengan menggunakan sample yang telah dihitung dengan rumus dari Hair E et al untuk populasi infinite. Dengan populasi tersebut dapat diambil sampel yaitu 180 responden untuk sasaran penelitian ini.

Selanjutnya kuisioner yang akan disebarkan menggunakan beberapa variabel bebas yaitu tangibles (aspek fisik), responsiveness (responsif), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap tingkat utilitas konsumen dengan mengadopsi kuisioner penelitian terdahulu dari, (Herudiansyah et al, 2023). Variable tersebut sangat berpengaruh terhadap kuisioner penelitian ini karena dengan mengevaluasi variabel-variabel tersebut rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat utilitas konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini memberikan dasar data konkret yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Dalam grafik dibawah ini menjelaskan tentang hasil temuan utilitas konsumen tahun 2019 di RSUI Kustati Surakarta :



Sumber : Web rskustatisolo.com

**Gambar 1. 1**

Grafik Utilitas Konsumen Bulan Februari 2019 RSUI Kustati Surakarta

Diagram tersebut memperlihatkan tingkat utilitas konsumen tahun 2019 di RSUI Kustanti Surakarta dapat terbilang baik yang dapat dilihat dari respon konsumen pada grafik diatas, dimana rata-rata utilitas konsumen 82% dan rata-rata kerugian utilitas konsumen 18%. Maka dari itu jika pelayanan tidak dilakukan dengan baik maka dapat memberikan kerugian yang dapat membuat pelanggan enggan untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam analisis kebijakan pelayanan Masyarakat khususnya bidang Kesehatan. Selain itu perlu didukung dengan pencatatan dan pelaporan yang sesuai sehingga setiap evaluasi dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan (Abbasi-Moghaddam et al,

2019). Jadi penelitian ini dengan judul “Analisis Ekonomi Pengaruh Tingkat Utilitas Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Gamping” diharapkan dapat meningkatkan utilitas konsumen pada periode yang akan mendatang bagi dunia pelayanan medis.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada penelitian yang akan dilaksanakan, maka rumusan masalah yang akan diinvestigasi adalah:

1. Apakah dimensi fisik (tangible) berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Apakah responsivitas (responsiveness) berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
3. Apakah keandalan (reliability) berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
4. Apakah kepastian (assurance) berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
5. Apakah empati (empathy) berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?

6. Apakah, secara bersamaan, dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati empathy secara parsial berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan merujuk pada penelitian yang akan dilaksanakan, maka tujuan penelitian yang akan diinvestigasi adalah:

1. Dalam rangka menilai apakah dimensi tangibilitas memiliki dampak terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Dalam upaya untuk menentukan apakah dimensi responsiveness berpengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
3. Dalam konteks mengidentifikasi pengaruh dimensi reliability terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
4. Dalam rangka menilai dampak dimensi assurance terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?
5. Dalam upaya untuk mengevaluasi apakah dimensi empathy memiliki pengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?

7. Dalam rangka menilai apakah secara parsial dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati empathy secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap tingkat utilitas konsumen atas layanan kesehatan yang disediakan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping?

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

Dengan merujuk pada penelitian yang akan dilaksanakan, maka manfaat penelitian yang akan diinvestigasi terdiri 2 aspek yaitu manfaat teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
  - b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
  - b. Memberikan masukan bagi penyedia jasa dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap utilitas masyarakat.
  - c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian