

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga mau tidak mau perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Dahulu kualitas pelayanan dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini telah bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa, seperti: perbankan, asuransi, komunikasi dan pelayanan kesehatan. Bahkan perusahaan manufaktur juga menyadari perlunya unsur jasa pada produknya sebagai upaya peningkatan keunggulan kompetitif bisnisnya.

Salah satu upaya mempertahankan pasar adalah dengan menciptakan kepuasan pada pelanggan, karena kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Dengan memuaskan pelanggan, organisasi dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, kemungkinan besar mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-

pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya tentang perusahaan dan produknya.

Saat ini tuntutan konsumen selalu meningkat dan berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi yang mengakibatkan perubahan selera konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, pernahkah terlintas di benak konsumen apa yang akan terjadi apabila musibah dan penyakit datang tiba-tiba dan terpaksa dirawat di rumah sakit mungkin harus membayar biaya berobat yang mahal hingga tabungan terkuras habis, dan ini tentu saja bukanlah situasi yang diharapkan terjadi. Sebaliknya, bukankah akan sangat membantu jika telah memiliki asuransi kesehatan yang bisa membantu konsumen dalam membayar biaya pengobatan. Semakin terasa sekarang bahwa biaya kesehatan semakin hari semakin mahal. Misalnya membayar dokter, membeli obat, rawat inap adalah beberapa contoh biaya yang harus dibayar ketika konsumen atau anggota keluarga terserang penyakit.

Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Data apa saja yang bisa dilakukan agar kepuasan pelanggan bisa terlampaui dengan baik, karena kepuasan tidak hanya diperoleh dari kualitas produk atau jasa yang dikonsumsi saja, melainkan juga pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggannya. Para pelanggan tidak hanya menginginkan jasa pelayanan tertentu saja, akan tetapi juga dalam tingkat dan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai

perbandingan antara layanan yang diterimanya. Adapun faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasar persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami (Parasuraman *et all.*, 1988).

Asuransi Kesehatan sangat penting bagi yang bekerja di suatu perusahaan atau instansi yang telah memiliki program asuransi kesehatan, sehingga minimal, sebagian risiko karena terganggu kesehatan dapat dibantu dengan adanya program asuransi kesehatan tersebut. Sebaiknya jangan ragu dalam merencanakan untuk membeli asuransi kesehatan, dengan membeli asuransi kesehatan, maka besarnya pengeluaran untuk biaya kesehatan akan relatif stabil karena besarnya biaya atau premi tahunan dapat dihitung secara pasti sehingga mempermudah pasien dalam mengatur pengeluaran dan mengurangi biaya-biaya tidak terduga. Di Indonesia terdapat dua jenis asuransi kesehatan yaitu asuransi kesehatan kolektif (kelompok) dan asuransi kesehatan individu. Asuransi individu biasanya diperuntukkan bagi pribadi atau keluarga, sementara asuransi secara kolektif seperti yang terdapat di banyak perusahaan yang telah memberikan perlindungan kesehatan terhadap pegawainya. Premi asuransi individu yang harus dibayarkan relatif lebih tinggi dari asuransi kesehatan kolektif. Karena kolektif, maka jumlah individu atau peserta yang ikut lebih besar sehingga resiko terjadinya klaim dapat di bagi

rata oleh seluruh individu di dalam kelompok. Semakin besar jumlah kelompok atau anggota di dalam satu institusi atau perusahaan, maka akan semakin rendah pula premi yang harus dibayarkan.

Rumah Sakit sebagai perusahaan jasa pelayanan kesehatan yang merupakan kebutuhan bagi seluruh lapangan masyarakat. Tidak mudah bagi Rumah Sakit yang tujuan utamanya adalah memberikan jasa perawatan, pengobatan dan pelayanan kesehatan bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam melayani masyarakat rumah sakit dihadapkan pada naiknya biaya operasional, terbatasnya sumber daya, tuntutan terhadap perbaikan kualitas pelayanan. Oleh karena itu rumah sakit harus dapat menentukan strategi yang tepat dan meningkatkan kinerja agar dapat memenuhi kebutuhan pasien. Rumah Sakit merupakan lembaga sosial tetapi rumah sakit tidak lepas dari usaha untuk mendapatkan keuntungan apalagi rumah sakit swasta. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan para pengguna jasanya dan untuk perkembangan rumah sakit serta kelancaran kegiatan operasionalnya.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability* (Kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (Ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (Kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (Kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangible* (Tampilan fisik layanan). (Parasuraman *et. al.*,1988). Kelima dimensi ini disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat kualitas pelayanan (Parasuraman *et al.*,1988). RSUD Wonosari dalam operasinya digolongkan sebagai perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggannya

(pasien) ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi dalam memenuhi harapan pelanggannya. Dimensi tersebut meliputi Pertama, kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan. Keempat, empati (*emphaty*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kelima, bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. (Parasuraman *et al.*,1988). Dalam Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa yang dialami. (Parasuraman *et.all.*,1988)

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian Yuristi (2013) yaitu Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pasien ASKES. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ASKES, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik

penelitian dengan judul :“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASKES DI RSUD WONOSARI GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA”

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada masalah yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Bukti Fisik), terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien ASKES di RSUD Wonosari?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap pasien ASKES di RSUD Wonosari?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien ASKES di RSUD Wonosari?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (Empati) terhadap kepuasan pasien ASKES di RSUD Wonosari?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pasien ASKES di RSUD Wonosari?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Emphaty* (Empati) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap kepuasan pasien Askes di RSUD Wonosari.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit.
- b. Menambah data perpustakaan Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terhadap manajemen Rumah Sakit khususnya dalam pelayanan di Rumah Sakit.
- b. Membantu Rumah Sakit mengidentifikasi masalah yang terjadi terutama mengenai kualitas pelayanan pada pasien ASKES.

