

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam hidup manusia. Tidak jarang didengar ada ungkapan yang mengatakan bahwa kesehatan sangat mahal harganya. Jika seseorang sakit, maka ia harus minum obat dan jika masih belum sembuh maka ia akan dibawa ke rumah sakit. Pastilah seseorang akan mengeluarkan biaya jika sudah di rawat di rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam hidup manusia. Soepojo, P.(2005). Dapat dibayangkan bagaimana jika tidak ada rumah sakit yang merawat orang sakit, pastilah semakin banyak orang yang meninggal. Dari pengertian di atas maka kita dapat melihat bahwa begitu pentingnya rumah sakit, yang tentunya tidak terlepas dari beberapa faktor, yaitu adanya gedung, organisasi, dokter, perawat, penyakit yang diderita, dan pengobatan. Faktor-faktor di atas tidak dapat dipisahkan dan harus saling berhubungan satu dengan lainnya (Hardjosoebroto dan Bal, 1983).

Perkembangan rumah sakit saat ini mengalami transformasi yang sangat besar. Pada masa sekarang rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dengan pelayanan kesehatan alternatif seperti dukun dan tabib. Pada keadaan demikian ini pelayanan rumah sakit sebaiknya dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika. Tanpa konsep manajemen yang jelas dan baik, perkembangan rumah sakit di Indonesia akan berjalan lambat. Keadaan ini memperkuat laporan konsultan manajemen rumah sakit dari Belanda pada tahun 1983 yang menyatakan bahwa keadaan manajemen rumah sakit di Indonesia berada di bawah standar. Akan tetapi terdapat perkembangan menggembirakan karena

pada penghujung dekade 1990-an telah terjadi kesadaran bahwa infrastruktur manajemen rumah sakit harus berdasarkan kaidah-kaidah modern yang universal. Kaidah tersebut universal karena dipergunakan di berbagai Negara. Adikoesoemo S (1995).

Dalam perkembangannya, rumah sakit saat ini bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial semata, tetapi merupakan lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya. Perubahan fungsi ini terjadi dengan banyak ditemukannya penyakit-penyakit baru maupun teknologi pengobatan yang makin maju. Teknologi informasi telah mempengaruhi pula pelayanan rumah sakit, antara lain dibutuhkan dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan pelayanannya. Costabile, M., Raimondo, M.A. & Miceli, G. (2002). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit Departemen Kesehatan RI telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Sistem informasi rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan upaya peningkatan mutu tersebut. Sistem informasi rumah sakit secara umum bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem dan mengolah informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan. Djuhaeni, H (1993). Manajemen rumah sakit menghendaki pengelolaan rumah sakit yang efektif dan efisien. Efektif dalam arti tingkat keberhasilan penanganan terhadap pasien cukup tinggi dan efisien berarti optimal dalam penggunaan sumber daya rumah sakit yang ada. Suatu upaya serius dan terencana harus ditempuh agar keinginan tersebut dapat tercapai. Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat

penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Taurany M.H. (1989). Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Byers, JF (2004). Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. (John J. 1992: 57). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68). Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian.(Krowinski, William J.1996). Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, S. 1995: 77). Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1997:19) bahwa seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan

masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipenuhi melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut (Thoha 2002:181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas dirumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit (Ferdinand, A. 2002). Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan, masyarakat Kabupaten Sleman beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan

yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82).

Perkembangan industri kesehatan dewasa ini terus mengalami pertumbuhan yang pesat, dan salah satu akomodasi pelayanan kesehatan tersebut adalah rumah sakit baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Umar, H. (2005). Perkembangan rumah sakit dewasa ini sebagai salah satu pemberi jasa layanan kesehatan kepada masyarakat tidak hanya terkonsentrasi di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan kota-kota besar lainnya di Pulau Jawa, namun perkembangan tersebut sudah mulai terlihat di Bali. Kebutuhan akan jasa layanan kesehatan khususnya rumah sakit semakin meningkat jumlahnya. Hal tersebut dikarenakan oleh berbagai aspek, salah satunya adalah jumlah penduduk Pulau Bali yang setiap tahunnya selalu bertambah. Jumlah ini terus meningkat tidak hanya dari jumlah kelahiran saja namun disebabkan juga oleh faktor pendatang dari luar Pulau Bali. Yuniarsih T, Suwatno (2008). Selain itu masyarakat dewasa ini mulai cenderung meninggalkan layanan kesehatan konvensional seperti puskesmas, karena rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien. Disamping itu jumlah dokter spesialis yang terbatas membuat masyarakat lebih memilih untuk berobat ke rumah sakit daripada ke puskesmas, sebab masyarakat dewasa ini lebih memilih berobat kepada dokter spesialis daripada dokter umum. Jasfar F (2005). Tingkat pendidikan masyarakat juga menjadi faktor meningkatnya kebutuhan akan layanan jasa kesehatan dari sebuah rumah sakit.

Hal ini disebabkan, dari tingkat pendidikan yang semakin baik memudahkan masyarakat menyerap informasi dan pengetahuan untuk menuju hidup sehat serta mengatasi masalah kesehatannya. Hal ini membuat masyarakat menjadi lebih seksama dalam melakukan keputusan pembelian jasa pelayanan kesehatan (Kotler, 1997: 82).

Rumah sakit sebagai sebuah lembaga atau organisasi yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar, di mana pendapatan yang didapat oleh rumah sakit diperoleh dari jumlah pasien yang mempercayakan rumah sakit untuk tempatnya memperoleh layanan kesehatan. Sehingga penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan kepada pasien dan bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Supari (2008), bahwa rumah sakit di Indonesia harus membenahi diri masing-masing untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas jasa layanan kesehatan rumah sakit. Pola pikir bisnis seringkali mendominasi para pelaku institusi rumah sakit yang mengakibatkan terabaikannya fungsi sosial rumah sakit. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan, tuntutan hukum, serta pengungkapan media massa terhadap pihak rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan memperhatikan hak-hak keselamatan pasien. Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya dalam pelayanan di rumah sakit terutama di kota besar. Rumah sakit tidak cukup bila hanya menawarkan pelayanan dengan konsep asal “selamat” tetapi perlu menawarkan hasil maksimal berupa pelayanan yang berdasarkan kepuasan dengan standar profesi yang tinggi. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan mengobati, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia meningkat pula. Gibony, MC. (1969). Lebih jauh dikatakan bahwa rumah sakit merupakan salah satu tatanan pemberi jasa layanan kesehatan yang semakin berkembang dan

jika dilihat jumlahnya semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hasil Susenas tahun 2005 menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia telah mencapai 1234 unit, dan lebih dari setengah jumlahnya adalah rumah sakit milik swasta. Moelyono, D. (2004). Tren kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dan memenangkan persaingan tersebut. Apalagi dengan terjadinya globalisasi ekonomi dan datangnya era perubahan menjadi tantangan yang serius bagi para eksekutif dalam mengelola rumah sakit. Dalam menghadapi era perubahan tersebut, diperlukan sikap kehati-hatian para eksekutif untuk dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan sekaligus menjaga kelangsungan organisasinya agar mampu bertahan hidup (Kotler, 1997: 82).

Dalam era keterbukaan saat ini batas geografi atau lokasi dan hambatan yang dihadapi adalah munculnya pesaing baru yakni berdirinya rumah sakit yang bukan hanya berasal dari tingkat lokal maupun nasional saja, tetapi berasal dari tingkat internasional. Hadiwiriardjo B. (1996). Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi di saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya terutama sumber daya dan sistem manajerial agar mampu menciptakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya. Zeplin (2008). Fungsi pelayanan kesehatan di rumah sakit sendiri telah mengalami pergeseran, yang dulunya sebagai organisasi yang bersifat sosial, kini telah menjadi sebuah organisasi bisnis yang berupaya mencari keuntungan (*profit*) dari usaha yang dijalankan. Hal itu disebabkan rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks, padat modal dan padat teknologi sehingga memerlukan biaya yang cukup tinggi untuk keberlangsungan upaya pelayanan kesehatan tersebut. Nasution MN (2004). Sumber daya manusia yang harus dimiliki rumah sakit pada prinsipnya telah diatur melalui akreditasi rumah sakit yakni dalam penentuan jumlah dan spesifikasi tenaga serta fasilitas penunjang layanan yang harus dimiliki oleh sebuah

rumah sakit. Sumber daya terstandarisasi seperti SDM, manajemen dan teknologi terstandarisasi merupakan komponen yang sangat diperlukan untuk menghadapi persaingan dan menciptakan rumah sakit yang mempunyai jasa pelayanan kesehatan berkualitas yang merupakan indikator untuk meningkatkan citra rumah sakit dan profitabilitasnya (Kotler, 1997: 82).

Citra dan profitabilitas rumah sakit terutama diperoleh berasal dari kunjungan pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien pengguna jasa pelayanan rumah sakit tentunya akan sangat mengharapkan nilai kesembuhan atau pemecahan masalah kesehatan yang dialaminya sehingga mereka sehat kembali. Apabila harapan (*expectation*) tersebut dapat terpenuhi, berarti masalah kesehatan yang dialaminya telah terpecahkan yakni dengan memperoleh kesembuhan dan menjadi sehat, bahkan bila mungkin menjadi bugar. Fokus jasa pelayanan kesehatan rumah sakit adalah bagaimana menciptakan pasien atau pelanggan yang mengalami gangguan dapat teratasi melalui pengobatan dan penyembuhan penyakit. Sebagai imbalan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien harus membayar tarif/iuran yang ditetapkan rumah sakit. Hafizurrachman (2009). Tarif yang dibayar pasien merupakan sumber daya finansial agar bisnis rumah sakit dapat berjalan menghasilkan keuntungan (profitabilitas). Kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik-buruknya citra rumah sakit. Rumah sakit yang mempunyai citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima dan sebaliknya. Dengan demikian baik-buruknya citra rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan (Barnes, James G.2003). Citra baik rumah sakit akan berimbas pada meningkatnya profitabilitas rumah sakit, sebaliknya citra buruk akan berimbas pada menurunnya profitabilitas rumah sakit. Oleh sebab itu, keberadaan rumah sakit sebagai salah satu

organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan diharapkan mampu memelihara dan menjaga kualitas produk jasa layanannya dengan fokus kepada pelanggan (pasien) Pramesti, G. (2006). Seorang dokter dan perawat bukan hanya dituntut mampu memberikan pelayanan medis dan perawatan, tetapi harus mampu menggunakan komputer dan menguasai keterampilan berkomunikasi secara baik kepada pasien agar hubungan pasien dengan pelayan kesehatan dapat berjalan dengan baik. Sudarsono J, Ruwiyanto W. (2009). Tentunya dapat dibayangkan apa yang akan terjadi jika hubungan komunikasi pasien dan pelayan kesehatan terjadi distorsi. Kualitas SDM seperti itulah yang membedakan SDM rumah sakit dengan SDM rumah sakit lainnya, karena latar belakang pendidikan mungkin sama akan tetapi penguasaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki dapat berbeda. Keadaan itu akan menjadi pendorong organisasi rumah sakit untuk dapat meraih keunggulan kompetitif (*competitive advantages*) yaitu dapat memenangkan persaingan dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada pasien dibandingkan rumah sakit lainnya. SDM terstandarisasi yang telah menguasai teknologi informasi dan komunikasi merupakan unsur penting dalam faktor proses produksi yakni penyampaian jasa pelayanan kepada pasien dan menciptakan keunggulan kompetitif (Kotler, 1997: 82).

Untuk menciptakan SDM yang berkualitas tentu saja terkait dengan kompetensi. Kompetensi selain menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah seseorang melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan standar kriteria yang ditentukan. Menurut *The National Park Service* kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan di bidang karier tertentu yang dimiliki sehingga memungkinkan seseorang melaksanakan tugas atau fungsinya pada keahlian tertentu yang secara spesifik telah ditentukan.¹⁶ SDM rumah sakit terdiri atas petugas medis dan nonmedis. Tenaga medis secara

husus telah diposisikan sesuai tugas dan fungsi dengan mempertimbangkan disiplin ilmu atau latar belakang pendidikan mereka, namun dapat saja tugas dan fungsi administrasi tidak dijabat oleh orang yang tepat sesuai kriteria yang ditentukan. Meskipun inti jasa pelayanan di rumah sakit adalah jasa kesehatan, pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut tentunya harus melalui tahap demi tahap proses kegiatan dan akan bertemu dengan bagian-bagian pelayanan tidak langsung seperti bagian informasi, administrasi, dll. (Jiun 2005).

Bagian pelayanan tidak langsung di rumah sakit dapat saja mengakibatkan pasien merasa tidak puas dan tidak nyaman. Kondisi itu terjadi, apabila petugas di bagian pelayanan tidak langsung bersikap tidak ramah, kurang sopan, judes dan tidak terampil. Jika SDM rumah sakit memiliki latar belakang pendidikan, pengetahuan, keterampilan yang sesuai, SDM tersebut belum dapat dikatakan mempunyai kompetensi yang tinggi karena kompetensi yang tinggi bukan hanya menyangkut pengetahuan/pendidikan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) saja tetapi menyangkut banyak kondisi. Mengutip pernyataan *Spencer et al* karakteristik kompetensi yang harus dimiliki seseorang agar melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, meliputi motif (*motive*), sifat/ciri bawaan (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). (Jiun 2005).

Menurut Jiun (2005), sudah menjadi tugas dari manajemen rumah sakit untuk bisa meningkatkan jumlah pasien dan meningkatkan kepercayaan untuk berobat. Sehingga rumah sakit akan mendapatkan profit untuk bisa bertahan dalam kondisi perekonomian yang selalu berfluktuasi. Berdasarkan temuan Achmad Hardiman (2003), sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik. rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa

menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem persepan *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan hanya dapat dicapai jika pihak rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien. Santoso, S. (2007). Jika pasien merasa puas maka akan meningkat pula kepercayaan mereka akan jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan, rumah sakit selalu berupaya menciptakan kesan yang unik dalam sistem penyampaian jasa. Rumah sakit diharapkan mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung, dan kemampuan dari pada karyawan dan manajemen dalam menciptakan hubungan-hubungan baik internal maupun eksternal. Prinsipnya menurut Rochmanadji (2005), hanya rumah sakit yang dapat menyediakan layanan bermutu dengan pembiayaan relatif rendah yang akan unggul dalam persaingan ketat tersebut dan bila gagal berkompetisi maka akan mengakibatkan ditutupnya operasional rumah sakit tersebut.

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian Analisis pengaruh persepsi pasien atas kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas banyak sekali masalah yang didapatkan. Namun berdasarkan penelitian yang peneliti sajikan maka peneliti membatasi masalah yang ingin diteliti yaitu persepsi pasien atas kinerja kualitas pelayanan terhadap pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan, secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan?
3. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan?
4. Apakah perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan?
5. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tesis ini adalah

1. Tujuan Umum Penelitian : Menganalisis pengaruh persepsi pasien atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan
2. Tujuan Khusus Penelitian : Menguji apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Menguji apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Menguji apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Menguji apakah perhatian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Menguji apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah

Prambanan. dan menguji faktor persepsi atas kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tesis ini adalah

1. Teoritik : Menambah khasanah penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
2. Praktik : Sebagai masukan bagi rumah sakit pada khususnya rumah sakit Umum Daerah Prambanan dalam peningkatan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit.