

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan semakin merasakan bahwa kualitas pelayanan adalah jawaban yang mutlak dalam rangka mempertahankan eksistensi mutu pelayanan dan menjawab tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan. Selain itu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha di sektor kesehatan.

Menurut Supranto (2006), pelanggan harus dipuaskan, sebab jika mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RS PKU Muhammadiyah Temanggung selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Marquis (1983) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan medis sungguh memprediksi kontinuitas pelayanan atau pindahnya pelanggan ketempat pelayanan yang lain. Sedangkan Swastha dan Handoko (1997) menambahkan bahwa kepuasan konsumen mempengaruhi

pembelian ulang. Pembelian yang terus menerus terhadap jasa yang sama akan mempengaruhi ucapan konsumen kepada pihak lain tentang jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan data profil kesehatan pemerintah kabupaten Temanggung tahun 2008 jumlah rumah sakit di Kabupaten Temanggung sebanyak 4 buah yang terdiri dari 1 RS Pemerintah dan 3 RS Swasta, dengan jumlah total tempat tidur sebanyak 523 buah (RSUD Djojonegoro =179 TT; RSK Ngesti Waluyo =150 TT; RS PKU Muhammadiyah =144 TT, RSU Gunung Sawo =50 TT). Dengan adanya pilihan bagi pasien dalam memilih rumah sakit, masing-masing rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dengan harapan akan dapat memuaskan pelanggan. Terdapatnya RS pilihan bagi pelanggan merupakan tantangan sekaligus motivasi bagi RS PKU Muhammadiyah Temanggung untuk mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung merupakan rumah sakit tipe Madya yang setara dengan rumah sakit Pemerintah tipe C. Rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan dari 4 besar dokter spesialis, yaitu dokter spesialis penyakit dalam, anak, bedah dan obstetri dan ginekologi.

Dari hasil kunjungan rawat inap smester I tahun 2010 bulan Januari sampai Juni di RS PKU Muhammadiyah Temanggung menunjukkan mayoritas pengguna jasa rawat inap adalah pasien baru. Angka total kunjungan naik turun di setiap bulanya (Lihat table 1.).

**Tabel 1. Kunjungan Rawat Inap Semester I 2010**

BULAN	KUNJUNGAN		
	BARU	ULANG	TOTAL
Januari	789	49	838
Februari	717	15	732
Maret	841	25	866
April	778	23	801
Mei	725	26	751
Juni	737	18	755

Sumber :Data Sekunder

Laporan Smester I PKU Muhammadiyah Temanggung 2010

Berdasarkan hasil penilaian indikator kinerja rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2010 bulan Januari – Juni terdapat perbedaan angka rasio penggunaan tempat tidur atau lebih dikenal dengan istilah *Bed Occupancy Rate (BOR)*. BOR merupakan salah satu penilaian mutu dari suatu rumah sakit. Angka *BOR* menunjukkan prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. *BOR* merupakan salah satu output dari penyelenggaraan kesehatan oleh rumah sakit yang dapat dijadikan ukuran kinerja dari rumah sakit. Berdasarkan penelitian Pany (1999) kemampuan rumah sakit untuk menarik pasien rawat inap adalah dengan melihat BOR

Dari penilaian terhadap *BOR* bangsal diketahui nilai *BOR* yang selalu tinggi yaitu bangsal Marwa yang merupakan bangsal penyakit dalam yang terdiri dari kelas I, II, III dengan nilai *BOR* selalu di atas 70% dan bangsal yang memiliki nilai *BOR* yang selalu rendah yaitu Multazam yang merupakan bangsal anak yang terdiri dari kelas VIP,I,II dan III dengan nilai *BOR* selalu dibawah 60% (Lihat table 2).

**Tabel 2. BOR Periode Januari – Juni 2010**

No	Nama Bangsal	Januari (%)	Februari (%)	Maret (%)	April (%)	Mei (%)	Juni (%)
1	Marwa	85.41	80.44	81.34	79.37	75,65	73,49
2	Multazam	<b>56.39</b>	<b>41.27</b>	<b>56.75</b>	<b>56.05</b>	<b>40,74</b>	<b>45,80</b>

Sumber: Data Sekunder  
Laporan Smester I PKU Temanggung 2010

Perbedaan tingkat penggunaan bangsal antara Marwa dan Multazam menjadi tugas dari manajemen untuk mencari penyebabnya. Salah satu penyebab yang mungkin dapat terjadi karena perbedaan kepuasan dari pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang diterima. Dari penelitian Susanto (1999) faktor-faktor yang mempengaruhi *Bad Occupancy Rate (BOR)* rumah sakit Rumani Semarang adalah sarana umum, sarana penunjang medis, tenaga, sikap dokter dalam memberikan pelayanan dan kesinambungan pelayanan. Berdasarkan penelitian Pany (1999) di rumah sakit William Botth Surabaya, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi turunya *BOR* yang menyebabkan masyarakat semakin tidak tertarik untuk berobat di rawat inap maupun rawat jalan. Salah satu alasan yang menyebabkan rendahnya nilai *BOR* adalah rendahnya kualitas pelayanan di rumah sakit. Pasien atau calon pasien cenderung enggan untuk tinggal lebih lama jika dirinya merasa diperlakukan secara kurang profesional. Bagi pasien yang telah mendapat perawatan di rumah sakit, memang lama atau tidaknya hari rawat tergantung dari penyakit yang dialaminya. Namun rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat mengurangi minat calon pasien lain untuk memilih rawat inap di rumah sakit. Pasien pada umumnya lebih memilih untuk dirawat di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara baik. Kondisi inilah yang menggambarkan

mengapa rendahnya BOR bisa disebabkan oleh rendahnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebagai konsekuensinya, jika angka *BOR* rendah maka pihak manajemen rumah sakit yang bersangkutan seharusnya meningkatkan kualitas pelayanannya pada pasien, terutama bagi mereka yang sedang dalam rawat inap (Suryadi, 2001).

Penilaian mengenai kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan survey kepuasan pelanggan. Metode survey yang sering digunakan menggunakan metode dari Parasuraman *et al* (1988) dengan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* yang menganalisis “*gap*” antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Penelitian menggunakan metode *servqual* pernah digunakan oleh Soegiman (2000) untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Telogorejo Kotamadya Semarang.

Kotler (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dimensi kualitas pelayanan adalah *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*

- , dan *empathy* pada bangsal rawat inap dengan *BOR* tinggi di RS PKU Muhammadiyah Temanggung ?
2. Bagaimana persepsi kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible reliability, responsiveness, assurance* , dan *empathy* pada bangsal rawat inap dengan *BOR* rendah di RS PKU Muhammadiyah Temanggung ?
  3. Apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan pelanggan dari dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* antara bangsal rawat inap dengan *BOR* tinggi dan *BOR* rendah di RS PKU Muhammadiyah Temanggung?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### Tujuan Umum

Untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di bangsal rawat inap dengan *BOR* tinggi dan *BOR* rendah RS PKU Muhammadiyah Temanggung.

#### Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* , dan *empathy* pada bangsal rawat inap dengan *BOR* rendah di RS PKU Muhammadiyah Temanggung.
2. Untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles, reliability,*

*responsiveness, assurance* , dan *empathy* pada bangsal rawat inap dengan *BOR* tinggi di RS PKU Muhammadiyah Temanggung.

3. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan pelanggan dari dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* antara bangsal rawat inap dengan *BOR* tinggi dan *BOR* rendah di RS PKU Muhammadiyah Temanggung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Temanggung

Memberikan masukan bagi RS PKU Muhammadiyah temanggung mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah dapat memuaskan pelangganya. Memberikan masukan pada manajemen dalam mengambil langkah peningkatan mutu pelayanan yang akan memuaskan pelangganya.

##### 2. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori mengenai kepuasan pelanggan. Peneliti juga mendapatkan kesempatan untuk menerapkan teori mengenai penelitian.

##### 3. Bagi pihak lain:

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh

1. Rahmulyono (2008), dalam skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. Perbedaan terletak pada rumusan masalah . Pada penelitian Rahmulyono (2008) untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan Puskesmas Depok I di kabupaten Sleman sesuai dengan harapan pasien, berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta mencari Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Obyek penelitian yang dilakukan oleh Rahmulyono adalah puskesmas dimana Puskesmas merupakan suatu badan atau organisai yang dikelola oleh Pemerintah.
2. Wiyono dan Wahyudin (2005) menulis tesis mengenai studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Pada penelitian ini mencari penilaian konsumen tentang kualitas pelayanan tenaga medis, paramedis dan penunjang medis serta kepuasan yang dapat dirasakan pelanggan. Sampel penelitian adalah pasien rawat inap dan rawat jalan.
3. Mohamad (2010). dalam tesis dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kabupaten Pandeglang. Pada penelitian ini mencari tingkat kepuasan pasien /pelanggan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas dengan Kunjungan Tinggi, Sedang dan Rendah.