

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi tidak bisa di hindari sehingga di perlukan sikap yang arif dan bijaksana. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan penyakit yang diderita oleh pasien. Salah satu strategi perusahaan tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Jika pelanggan merasa tidak terpuaskan ada kemungkinan pelanggan akan mencari perusahaan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Kotler, 1997). Pasien adalah konsumen dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al 1998 dalam karsono, 2007). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Sedangkan kualitas pelayanan yang berada di rumah sakit tersebut bisa terbilang kurang dikarenakan ada beberapa faktor yakni sumber daya manusia serta sarana dan prasarananya, sumber daya manusianya terbilang kurang ramah sehingga menyebabkan pasien merasa tidak nyaman. Faktor lain yakni sarana prasarana yang diberikan terbilang kurang sehingga menyebabkan pelayanan yang kurang memuaskan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dalam artian dapat memenuhi kebutuhan pasien. Menurut Bloemer et al (1998) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang di dapat.

Kotler (1998) menyatakan, bahwa pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar 95% konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut. Kepuasan masyarakat dapat menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Menurut Tjiptono (2005), *service quality* adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Metode *servqual* ini terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana partisipan menyatakan harapan persepsi dan harapannya, partisipan disini adalah para pelanggan di rumah sakit tersebut. Sedangkan pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan partisipan yang memberi bobot penilaiannya. Penggunaan metode *servqual* disini sebagai metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kriteria kriteria yang harus di tingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara persepsi dengan harapan pelanggan. Implementasi dalam pendekatan metode *servqual* dengan objek penelitian tersebut yaitu Rumah sakit Mitra Medika Bondowoso pada pasien rawat inap. Sebagaimana suatu industri jasa lainnya, Rumah sakit Mitra Medika ingin memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya agar para konsumen puas dan tetap menggunakan jasa Rumah sakit Mitra Medika. Namun, berdasarkan observasi awal penelitian berupa wawancara terbuka dengan beberapa pasien rumah sakit, sebagian pengunjung rumah sakit di instalasi rawat inap dan beberapa karyawan rumah sakit, hasil dari observasi tersebut memberikan gambaran umum Rumah sakit Mitra Medika masih ada beberapa faktor belum mampu memenuhi harapan para konsumennya dan masih ada keluhan dari beberapa pasien. Beberapa keluhan tersebut, yaitu fasilitas yang kurang di rumah sakit Mitra Medika Bondowoso, beberapa alat kesehatan yang tidak berfungsi dengan baik dan kurangnya dokter spesialis. Hal tersebut didukung oleh pernyataan karyawan yang menyatakan bahwa memang ada beberapa fasilitas rumah sakit yang kurang, beberapa alat kesehatan yang tidak berfungsi dan kurangnya dokter spesialis, untuk itu rumah sakit medika Bondowoso harus memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan kualitas layanannya agar konsumen merasa puas. Perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan pelanggan sejauh mana kepuasan pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil metode *servqual* sebagai salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang ada di rumah sakit Mitra Medika Bondowoso, agar pelayanan yang kurang optimal dapat

diperbaiki dan pelayanan yang sudah optimal dapat dipertahankan. Servqual merupakan salah satu metode yang tepat untuk mengukur kepuasan pelanggan dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni bukti langsung, daya, tanggapan jaminan, kehandalan dan empati (Parasuraman dkk, 1985). Penggunaan metode servqual penelitian ini di kombinasikan dengan teori agar pengukuran persepsi dan harapan dari pelanggan dapat di ukur dengan tepat. Penilaian tingkat layanan kesehatan di rumah sakit menggunakan kuesioner yang akan di berikan ke pelanggan, untuk mengantisipasi kesubjektifan pasien selaku responden maka peneliti menggunakan metode (Kusumadewi, 2004) mengatakan metode digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang obyektif, yaitu saat responden memberi nilai “baik”, maka seberapa baik yang di maksud responden, apakah sangat baik yang menjurus ke sangat baik atau sangat baik yang menjurus sedang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu evaluasi untuk rumah sakit tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jabarkan dan penelitian terdahulu dari Ariani dkk (2017) menyatakan bahwa aplikasi kepm menggunakan metode serqual berbasis android dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, Purnama (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di koperasi wilayah III pada lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) bernilai negatif yang berarti peserta tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan, Noviana (2017) menyatakan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian pasien peserta BPJS memiliki interpretasi tinggi yang berarti bahwa tingkat kepuasan pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso dilihat dari lima dimensi *service quality, tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati)”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di jabarkan maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso berdasarkan lima dimensi *Service Quality* yaitu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau evaluasi bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa.
2. Untuk peneliti diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan ajaran untuk selanjutnya.