

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi bisnis merupakan organisasi yang melakukan kegiatan ekonomi dengan tujuan menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kualitas adalah realisasi dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas merupakan salah satu factor utama yang menentukan pemilihan produk bagi konsumen. Crosby dalam Munawaroh (2002) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat kesesuaian dengan persyaratan, yaitu persyaratan pelanggan, bukan persyaratan perusahaan.

Banyak perusahaan yang akhir-akhir ini sangat memperhatikan tentang kualitas jasa atau kualitas layanan, karena kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Melalui kualitas layanan yang baik, kepuasan konsumen akan kebutuhannya dapat terpenuhi sehingga menimbulkan loyalitas konsumen dan bisa menarik konsumen baru. Pada akhirnya, kepuasan konsumenlah yang dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. *Total quality service* adalah komitmen yang tepat untuk mengoperasionalisasi konsep yang berfokus pada pelanggan menetapkan standar kinerja jasa dan memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu dan pangsa pasar. *Total quality service* merupakan konsep strategic dengan melibatkan manajer, pekerja dengan menggunakan metode kualitatif maupun kuantitatif untuk

secara terus menerus memperbaiki proses organisasi untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan konsumen.

Kualitas layanan yang terbaik akan selalu diberikan oleh manajemen. Kualitas yang akan diberikannya ini akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepada para konsumen. Perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan manajemen akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui apakah manajemen telah memberikan kualitas layanan sehingga memberikan kepuasan pada konsumen maka perlu dilakukannya evaluasi dari konsumennya.

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak di bidang kesehatan perlu juga melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dari pasiennya. Evaluasi kepuasan konsumen atas kualitas layanan (jasa) ini dapat dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa Parasuraman, dkk yang dikutip F. Tjiptono (2000:70) yaitu dari *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* dan *tangibles* (bukti fisik).

Pengevaluasian kualitas jasa rumah sakit perlu memperoleh informasi tentang jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan melalui konsumen itu sendiri, dalam hal ini adalah para pasien yang sedang berobat. Mereka telah memiliki pengalaman mengkonsumsi jasa karena saat ini mereka sedang menjalani pengobatan dan perawatan. Selain itu mereka juga mempunyai informasi tentang rumah sakit dimana mereka berobat dan dirawat. Harapan kualitas jasa dipengaruhi pula oleh kebutuhan mereka akan sarana kesehatan. Ketiganya

merupakan factor yang mempengaruhi tingkat kepentingan akan kualitas jasa. Sedangkan persepsi pasien terhadap kualitas jasa dapat dibentuk dengan jasa yang telah diberikan oleh rumah sakit selama mereka menjalani pengobatan dan perawatan kesehatan, baik dalam ruang berobat maupun pelayanan yang mendukungnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui yang sebenarnya dirasakan pasien atas kualitas jasa layanan yang diterimanya, apakah pasien sudah puas atau belum. Baik buruknya kualitas jasa layanan akan tergantung pada kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kepuasan pasiennya. Atas dasar informasi tersebut maka dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pasien ?
2. Apakah atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang dilakukannya sudah memuaskan bagi pasien ?
3. Apakah pasien sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sudah mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pasien.
2. Mengetahui apakah atribut pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang telah dilakukan telah dapat memuaskan bagi pasien.
3. Mengetahui apakah pasien sudah puas dengan pelayanan yang dilakukan Rumah Sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis
 - 1). Menerapkan teori yang telah diperoleh dalam praktek di lapangan.
 - 2). Untuk memenuhi tuntutan kurikulum yang dibutuhkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, sebagai syarat pengambilan gelar kesarjanaan.
2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam menentukan kebijakannya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya demi tercapainya kepuasan pasien.

3. Manfaat bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca yang mengadakan penelitian terutama yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit.