

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan bagi masyarakat Indonesia telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatnya taraf hidup dan pendidikan masyarakat maka masyarakat semakin menyadari semakin pentingnya arti dari kesehatan. Kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik juga menjadi salah satu kebutuhan bagi masyarakat.

Kesehatan merupakan salah satu aset terbesar didalam diri manusia, hal ini tercermin dalam sebuah moto yang sangat terkenal *mensana in corpore sano*, dimana terdapat tubuh yang sehat di dalamnya terdapat jiwa yang kuat. Pemerintah Indonesia sendiri menyadari bahwa untuk membentuk sebuah bangsa yang kuat maka kesehatan masyarakatnya harus prima sehingga bisa bersaing dengan bangsa-bangsa yang lain di dunia, oleh karena itu Pemerintah Indonesia mencanangkan visi Indonesia sehat 2010 (Departemen Kesehatan RI, 2003), yaitu: "Dalam Indonesia Sehat 2010, lingkungan yang diharapkan adalah yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat yaitu lingkungan yang bebas dari polusi, tersedianya air bersih, sanitasi lingkungan yang memadai, perumahan dan pemukiman yang sehat, perencanaan kawasan yang berwawasan kesehatan serta terwujudnya kehidupan masyarakat yang saling tolong menolong dengan memelihara nilai-nilai budaya bangsa. Perilaku masyarakat Indonesia Sehat 2010 yang diharapkan adalah yang bersifat

proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah resiko terjadinya penyakit, melindungi diri dari ancaman penyakit serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat. Selanjutnya kemampuan masyarakat yang diharapkan pada masa depan adalah yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa adanya hambatan, baik yang bersifat ekonomi maupun non ekonomi. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksudkan disini adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakai jasa pelayanan serta yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku sehat serta meningkatnya kemampuan masyarakat tersebut diatas, derajat kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal”.

Untuk mewujudkan visi tersebut maka pemerintah juga menetapkan empat misi pembangunan kesehatan (Departemen Kesehatan RI, 2003), yaitu:

1. Menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan.
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.
3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

Untuk mendukung program ini selain dibutuhkan kesiapan pemerintah dan masyarakat juga dibutuhkan kesiapan dari industri kesehatan di Indonesia untuk menyediakan sarana kesehatan yang memadai bagi masyarakat. Sarana-

sarana kesehatan yang dimaksud tercantum dalam Pasal 56 UU Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan, yaitu: Balai Pengobatan, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, praktek dokter, praktek dokter gigi, praktek dokter spesialis, praktek dokter gigi spesialis, praktek bidan, toko obat, apotek, pedagang besar farmasi, pabrik obat dan bahan obat, laboratorium, sekolah dan akademi kesehatan, balai pelatihan kesehatan, dan sarana kesehatan lainnya.

Salah satu sarana kesehatan yang tersedia bagi masyarakat adalah rumah sakit, rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang tersedia bagi masyarakat untuk mendapat perawatan kesehatan. Rumah sakit semakin dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi mereka. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit juga berkembang mengikuti tuntutan masyarakat tersebut. Fungsi rumah sakit dewasa ini bertambah kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Masyarakat sekarang memanfaatkan jasa rumah sakit tidak hanya terbatas pada fungsi menyembuhkan bagi yang sakit tetapi juga fungsi konsultasi kesehatan dalam upaya pencegahan penyakit serta peningkatan kesehatan masyarakat.

Lingkungan bisnis dalam era globalisasi saat ini sangat kompetitif dan turbulen. Persaingan antar perusahaan tidak lagi mengenal adanya batasan negara. Rumah sakit juga terkena dampak dari globalisasi ini, persaingan antar rumah sakit dewasa ini tidak hanya terjadi diantara rumah sakit yang sederhana tetapi juga dengan rumah sakit di luar negeri. Persaingan tidak hanya terjadi

pada sisi teknologi kesehatan yang dimiliki, tetapi berkembang kearah persaingan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan ini sendiri dimulai ketika konsumen sebagai calon pasien dari rumah sakit (pra penyembuhan), menjadi pasien rumah sakit (dalam masa penyembuhan), dan yang terakhir adalah ketika pasien meninggalkan rumah sakit (paska penyembuhan).

Dalam era globalisasi ini akses akan informasi juga akan semakin mudah untuk diperoleh oleh para konsumen tidak terkecuali informasi mengenai kesehatan, hal ini membuat konsumen mempunyai banyak pilihan yang bisa mereka jadikan acuan dalam memilih jasa kesehatan yang akan mereka gunakan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dan terbuka ini menjadikan rumah sakit harus mempunyai keunggulan yang bisa dijual kepada para pasiennya.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maka produk yang dihasilkan oleh rumah sakit juga bersifat *intangibile*, dimana konsumen tidak dapat melihat bentuk produk yang dihasilkan tetapi hanya dapat merasakan manfaat dari jasa yang diberikan. Apabila jasa yang diterima dan dirasakan oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh konsumen, demikian juga bila jasa yang diterima dan dirasakan oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas jasa akan dipersepsikan kurang baik dan kurang memuaskan oleh konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi dari pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan

merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Upaya sebuah perusahaan untuk memuaskan pelanggannya bertujuan untuk membangun loyalitas pelanggan. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, tak pelak lagi perusahaan membutuhkan pelanggan yang loyal. Pelanggan yang loyal ini diharapkan bisa mendatangkan keuntungan yang berkelanjutan bagi perusahaan di masa yang akan datang. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu asset bagi perusahaan karena pelanggan yang loyal selain diharapkan melakukan pembelian yang berulang dimasa yang akan datang, juga bisa bertindak menjadi pemasar yang efektif bagi suatu perusahaan.

Pelanggan yang loyal akan bercerita tentang produk atau jasa yang digunakannya kepada keluarga, teman, dan lingkungannya, ini merupakan komunikasi *word of mouth* yang efektif dan berguna bagi perusahaan. Perusahaan bisa tetap terus tumbuh dan mendapatkan keuntungan yang berkelanjutan dimasa yang akan datang karena bertambahnya pelanggan mereka yang disebabkan oleh rekomendasi yang di berikan oleh pelanggan mereka yang loyal dan perusahaan bisa menghemat biaya pemasaran karena perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya pemasaran untuk komunikasi *word of mouth* ini.

Bagi manajemen rumah sakit, mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal yang utama, maka studi mengenai perilaku dari konsumen sangat penting untuk dikuasai oleh rumah sakit tersebut, sebab konsumen merupakan faktor yang paling penting bagi rumah sakit sebagai sebuah perusahaan jasa untuk tetap bertahan hidup. Konsep sikap konsumen adalah salah satu konsep yang sangat penting dalam studi perilaku konsumen tersebut. Untuk mengetahui sikap konsumen maka Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul perlu untuk menganalisis atribut-atribut jasa dari perusahaan itu sendiri yang terdiri dari: Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti Fisik (*tangible*), berdasarkan karakteristik demografi konsumennya yaitu: jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

Sehubungan dengan konteks kualitas pelayanan di rumah sakit penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul. Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gunung Kidul dan terletak di Jalan Taman Bakti nomor 6 Wonosari. Hal ini penting untuk diperhatikan guna kelangsungan hidup dan peningkatan penghasilan perusahaan, maka atas dasar itulah penulis bermaksud mengambil judul “ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GUNUNG KIDUL YOGYAKARTA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ?
2. Apakah ada perbedaan antara sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendapatan terhadap atribut kualitas jasa kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memfokuskan penelitian pada pokok permasalahan, tujuan serta manfaatnya. Penelitian yang dilakukan dibatasi pada atribut-atribut yang berhubungan dengan rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai konsumen dari rumah sakit. Batasan lingkup penelitian ini adalah:

1. Obyek penelitian yang direncanakan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul Yogyakarta.
2. Subyek penelitian adalah konsumen rumah sakit rawat inap kelas VIP, kelas I dan kelas II dan kelas III yaitu pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul Yogyakarta.
3. Variabel konsumen yang hendak diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

4. Atribut rumah sakit yang hendak diteliti meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengukur sikap konsumen terhadap jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung kidul.
2. Menjelaskan perbedaan sikap konsumen berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan terhadap atribut jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai bidang pemasaran terutama dalam hal sikap konsumen, dan menambah pengalaman dengan membandingkan antara pengetahuan yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai dasar masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen mengenai atribut-atribut yang mana saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan yang berhubungan dengan sikap pasien Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul, sehingga manajemen



dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk dapat mempertahankan dan menambah loyalitas pelanggannya.

### 3. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan bagi pihak yang memerlukan, dan terlebih lagi bagi yang mempunyai minat yang sama yaitu sikap konsumen.

