

USULAN PROYEK PENELITIAN

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA

LAYANAN RSUD dr.SOESILO SLAWI

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan seperti sekarang ini mengakibatkan perubahan-perubahan pada suatu negara. Perubahan tersebut bukan hanya bersifat perubahan fisik saja, tetapi juga menyebabkan perubahan perilaku masyarakat. Banyak perubahan-perubahan yang timbul pada masyarakat sebagai akibat dari pembangunan antara lain, munculnya berbagai gaya hidup dalam masyarakat dan mulai munculnya kebutuhan khusus.

Manusia akan berusaha terus menerus memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Salah satu cara adalah dengan menjaga kondisi dan kesehatan baik dengan rutin mengadakan *medical check* pada dokter pribadi ataupun rumah sakit.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat mengingat bahwa pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang unik khususnya bidang perumahsakitkan, pelayanan ini sangat mendapatkan sorotan yang sangat tajam baik dari kalangan masyarakat maupun dari pelaksana kesehatan itu sendiri. Di satu sisi masyarakat memerlukan pelayanan tersebut bagi peningkatan kesehatannya, di sisi lain pelayanan rumah sakit diuntut untuk mampu menghadapi kebutuhan masyarakat tersebut dengan segala

kemampuannya untuk tetap hidup dalam situasi yang semakin menunjukkan persaingan yang ketat.

Adanya situasi demikian, manajemen pemasaran mulai dibutuhkan oleh para pengusaha agar pemasarannya dapat dikelola dan terkoordinir dengan baik.

Adapun Philip Kotler mendefinisikan sebagai berikut:

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan dan pengendalian terhadap program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan peraturan dan hubungan yang menguntungkan bagi pasar sasaran dengan dimaksud mencapai tujuan-tujuan organisasi¹.

Disamping itu para pengusaha tidak lagi berorientasi pada produk ataupun pencapaian volume penjualan maksimal yang akan dicapai, namun sudah berorientasi pada pasar. Dengan kata lain yang menjadi perhatian para pengusaha adalah para konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen sudah mulai dipikirkan. Dapat berusaha untuk dapat memuaskannya. Karena dengan kepuasan konsumen akan suatu pelayan jasa/produk memberikan peluang pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Hal ini sesuai dengan konsep pemasaran yang akhir-akhir ini menjadi perhatian para pengusaha. Menurut William J. Stanton konsep pemasaran :

¹ Basuswasta dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, cetakan kedua, 1987, Liberty Yogyakarta, hal. 3.

Rumah sakit merupakan salah-satu produk yang berbentuk jasa. Dalam memilih suatu rumah sakit untuk merawat pasien konsumen akan mempertimbangkan banyak hal, baik dari segi pelayanan medis dan non medis, lokasi rumah sakit dan tarif rumah sakit tersebut.

Karena hal itu maka penelitian tentang sikap konsumen perlu dilaksanakan, karena akan didapatkan masukan tentang sikap konsumen terhadap produk perusahaan. Sikap (attitude) seseorang adalah predisposisi (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan yang dapat memulai atau membimbing tingkah-laku orang tersebut. Sikap merupakan hasil dari faktor genetik dan proses belajar, dan selalu berhubungan dengan suatu obyek atau produk. Sikap biasanya memberikan penilaian (menerima atau menolak) terhadap obyek atau produk yang dihadapinya. Menurut William G. Nickels, dalam bukunya "Principles of Marketing, A Broadened Concept of Marketing", telah memberikan definisi sikap sebagai berikut :

*Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuen.*⁴

Penelitian tentang sikap konsumen merupakan kegiatan pemasaran perusahaan dalam rangka memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari

³ Philips Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, jilid 2, Edisi keenam, Erlangga Jakarta.

⁴ Basuswasta dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, 1987, Liberti, Yogyakarta, hal. 91.

tentulah mereka memilih rumah sakit yang sesuai dengan dirinya. Apakah itu dilihat dari tarif rumah sakit tersebut, lokasi atau tempat rumah sakit yang menyangkut pelayanan kepuasan konsumen.

Untuk itulah suatu rumah sakit harus mampu melihat tuntutan-tuntutan konsumennya. Manajer rumah sakit harus pandai-pandai mengantisipasi keadaan-keadaan tersebut agar kepuasan konsumen terpenuhi. Sehubungan dengan keadaan-keadaan di muka maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN RSUD dr.SOESILO SLAWI”**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap kualitas jasa layanan yang ada di RSUD dr.SOESILO SLAWI
2. Apakah ada perbedaan sikap konsumen berdasar karakteristiknya terhadap kualitas jasa layanan rumah sakit yang berupa kualitas reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy.

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah dan memperjelas dalam melakukan penelitian maka perlu diberikan batasan terhadap beberapa masalah yang meliputi :

1. Konsumen yang diteliti adalah responden yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD dr.SOESILO SLAWI.
2. Obyek penelitian terpilih adalah RSUD SOESILO yang bertempat di Jln. Dr Sutomo No. 63 Slawi 52419
3. Karakteristik konsumen yang hendak diteliti meliputi tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan jenis pekerjaan.
4. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan fungsi sehingga diperoleh kemudahan dalam penggunaannya dalam hal ini yang dimaksud fasilitas yang bersifat fisik.
5. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Seperti yang dirumuskan Goetsh dan Davis (1994) definisi kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan yang diterima pasien di RSUD dr.SOESILO SLAWI terhadap kepuasan konsumen adalah terpenuhinya pelayanan diterima pasien yang disesuaikan dengan harapan konsumen antara lain.

- a. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,akurat,dan memuaskan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen antara lain: pelayanan pendaftaran dan rawat inap,prosedur pelayanan,pelayanan administrasi dan keuangan,kunjungan dokter dan perawat.
- b. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan dan membantu para konsumen antara lain: dokter atau perawat dalam menangani pasien pertama kali masuk rumah sakit di IRD,kesiapan dokter atau perawat.
- c. Assurance (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan,kemampuan,kesopanan,dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan antara lain: keahlian dokter atau perawat,diagnosa dokter,peralatan medis dan non medis,menu makanan dan minuman.
- d. Tangibles (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik,perlengkapan dan sarana komunikasi antara lain: ruang tunggu,ruang kamar inap dan kamar mandi,tempat parkir,dan mushola.
- e. Empaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,komunikasi yang baik,perhatian pribadi,dan memahami kebutuhan para konsumen antara lain:sikap dan perhatian dokter atau perawat,proses pendaftaran komunikasi dokter atau perawat dengan pasien.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD dr.SOESILO SLAWI
2. Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen berdasarkan pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap atribut-atribut RSUD dr.SOESILO SLAWI.

E. Manfaat Penelitian

Dari diadakannya penelitian tersebut, peneliti berharap dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk memperbaiki dan menambah masukan guna mencapai tujuan yang diinginkan karena perusahaan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga berguna bagi kemajuan perusahaan untuk lebih berkembang.

F. Hipotesa

Hipotesa adalah suatu kesimpulan yang sifatnya sementara yang harus dibuktikan. Hipotesa ini merupakan dugaan yang dimungkinkan benar atau salah, sehingga hipotesa yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sikap konsumen adalah kuat terhadap semua atribut kualitas pelayanan jasa RSUD dr.SOESILO SLAWI berupa reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy.
2. Adanya faktor perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristiknya terhadap kualitas jasa layanan rumah sakit.

G. Metodologi Penelitian

1. Data yang diperlukan.

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap pasien RSUD dr.SOESILO SLAWI
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur dan bahan bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

2. Teknik pengumpulan data.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah :

a. Metode kuesioner.

Metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan selanjutnya responden diharapkan untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut

b. Metode interview.

Yaitu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan yang diperlukan.

3. Metode pengambilan sampel.

a. Populasi.

Adalah suatu kesatuan subyek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati sehingga dalam penelitian ini, populasinya adalah konsumen RSUD dr.SOESILO SLAWI.

b. Sampel.

Adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Karena populasi yang hendak diteliti tidak homogen maka makin besar perbedaan sifat antara lapisan masyarakat tertentu. Untuk dapat menggambarkan secara tepat mengenai sifat-sifat populasi yang heterogen, maka populasi yang bersangkutan dibagi dalam lapisan-lapisan (strata) yang seragam, dan dari setiap lapisan dapat diambil sampel secara acak. Maka pengambilan sampel ini menggunakan metode *convenience sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden. Sedangkan pembagian strata untuk penelitian ini adalah menurut kelas-kelas ruangan yang ada di RSUD dr.SOESILO SLAWI kemudian dari tiap-tiap kelas tersebut diambil sampel secara random.

4. Metode analisis data.

a. Analisis kualitatif

Adalah analisis yang berdasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden yang menggunakan tabulasi data dengan maksud untuk mendukung hasil analisa kuantitatif yang penulis gunakan.

b. Analisis kuantitatif.

Yaitu analisis yang berdasarkan statistik, dimana pengumpulan, pengolahan, penyajian menganalisa suatu data yang berupa angka-angka.

Analisa kuantitatif yang penulis gunakan yaitu :

b) Perhitungan untuk kepercayaan (bi)

Skala yang digunakan adalah

5 = SK = Sangat Yakin

4 = K = Yakin

2 = KK = Kurang Yakin

1 = TK = Tidak Yakin

Dengan cara perhitungan yang sama, hasil yang diperoleh adalah :

Tabel Kepercayaan (bi) Untuk Masing-masing Atribut

No	Interval	Kriteria	Notasi
1	1,00 – 1,79	Tidak Yakin	TY
2	1,80 – 2,59	Kurang Yakin	KY
3	2,60 – 3,39	Netral	N
4	3,40 – 4,19	Yakin	Y
5	4,19-5,00	Sangat Yakin	SY

c) Perhitungan untuk sikap (Ao) dengan Fishbein

Rumus formulasi Fishbein ini diperoleh dengan mengalikan skor evaluasi dan kepercayaan sehingga akan diperoleh besarnya angka indeks sikap bila diformulasikan adalah :⁵

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

Dimana :

Ao = Sikap terhadap objek

b_i = Kekuatan kepercayaan bahwa obyek memiliki atribut i

⁵ Engel, James F., *Perilaku Konsumen*, Edisi Indonesia, Jilid I, Binarupa Aksara, Jakarta 1994, hal. 34.

Kepada Yth:

Bapak/ibu/sdr/i

Pasien RSUD dr. SOESILO SLAWI.

Dengan hormat,

Di sela-sela kesibukan bapak sekarang ini, perkenankan saya mohon kesediaan bapak untuk mengisi daftar isian yang saya lampirkan disini.

Data isian tersebut saya gunakan untuk kepentingan penelitian mengenai **“ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN RSUD dr. SOESILO SLAWI”** tidak ada maksud lain dibalik pengisian daftar pertanyaan tersebut kecuali hanya untuk keperluan ilmiah sesuai dengan obyek yang saya teliti. Oleh sebab itu saya mohon dengan hormat agar daftar pertanyaan ini di isi dengan sejujur-jujurnya.

Daftar pertanyaan dibagi menjadi dua kelompok yakni:kelompok keyakinan dan evaluasi.Kelompok keyakinan adalah seolah-olah anda belum pernah datang kerumah sakit ini,dan kelompok evaluasi adalah pertanyaan tentang pelayanan atau hal-hal yang anda alami (kenyataan) selama di rumah sakit ini.

Atas kerelaan hati dan partisipasi serta bantuan kerjasama yang baik dalam pengisian pertanyaan inisaya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya

(Herry Pamungkas)

DAFTAR PERTANYAAN

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP JASA LAYANAN RSUD dr.SOESILO SLAWI

A. Karakteristik Responden

1. Nama :

2. Jenis kelamin : (Pria / Wanita)*

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara.

3. Apa pendidikan terakhir Bapak/Ibu/Sdr/i?

- a. SMP
- b. SMA
- c. Diploma / Sarjana
- d. PT (S1 dan S2)

4. Apa pekerjaan Bapak/Ibu/Sdr/i?

- a. Pegawai Negeri
- b. Pegawai Swasta
- c. Pengusaha / Wiraswasta
- d. Petani / buruh

e. Lain-lain

5. Berapa penghasilan Bapak/Ibu/Sdr/i?

- a. Kurang dari Rp. 500.000
- b. > Rp. 500.000 s/d Rp. 1.000.000
- c. > Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.000.000
- d. Lebih dari Rp. 2.000.000

B. Kepercayaan terhadap Atribut Pelayanan (Belief / Keyakinan)

Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai keyakinan anda terhadap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Slawi dengan memberikan tanda check (V) pada jawaban yang sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut :

SY = Sangat Yakin

Y = Yakin

KY= Kurang Yakin

TY= Tidak Yakin

* Reliability (keandalan)

No	Keterangan	Jawaban			
1	Anda yakin bahwa pelayanan pendaftaran dan rawat inap pada rumah sakit ini selalu cepat dan tepat?	SY	Y	KY	TY
2	Anda yakin bahwa prosedur pelayanan pada rumah sakit ini selalu mudah?	SY	Y	KY	TY
3	Anda yakin pelayanan administrasi dan keuangan pada rumah sakit ini selalu cepat dan tepat?	SY	Y	KY	TY
4	Anda yakin dokter dan perawat selalu berkunjung pada waktu yang sudah dijadwalkan pada rumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY

* Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Keterangan	Jawaban			
		SY	Y	KY	TY
1	Anda yakin dokter atau perawat selalu tanggap terhadap kondisi pasien (terutama diruang IRD)	SY	Y	KY	TY
2	Anda yakin dokter atau perawat cepat dan tepat dalam menangani pasien dirumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY
3	Anda yakin dokter atau perawat senantiasa memperlihatkan sikap siap untuk memberi pertolongan bila diperlukan sewaktu-waktu selama proses perawatan dirumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY

* Assurance (Jaminan)

No	Keterangan	Jawaban			
		SY	Y	KY	TY
1	Anda yakin dokter atau perawat adalah orang yang ahli dan berpengalaman atau berkompentensi pada rumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY
2	Anda yakin peralatan medis yang dimiliki dirumah sakit ini mendukung proses perawatan kesehatan pasien?	SY	Y	KY	TY
3	Anda yakin peralatan non medis yang dimiliki dirumah sakit ini mendukung proses perawatan kesehatan pasien?	SY	Y	KY	TY
4	Anda yakin diagnosa medis dari dokter selalu cepat dan tepat dirumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY
5	Anda yakin makanan atau minuman bervariasi tanpa mengabaikan kandungan gizi untuk mendukung pemulihan kesehatan pasien?	SY	Y	KY	TY

* Tangibles

No	Keterangan	Jawaban			
		SY	Y	KY	TY
1	Anda yakin fasilitas kamar perawatan dan kamar mandi terawat dan bersih di rumah sakit ini?.	SY	Y	KY	TY
2	Anda yakin bahwa ruang tunggu (sebelum pasien diperiksa dokter) nyaman dan bersih?	SY	Y	KY	TY
3	Anda yakin kwitansi pembayaran perawatan senantiasa menginformasikan biaya_biaya perawatan secara tepat dan akurat?	SY	Y	KY	TY
4	Anda yakin fasilitas parkir dirumah sakit ini aman dan nyaman?.	SY	Y	KY	TY
5	Anda yakin fasilitas peribadatan di rumah sakit ini bersih dan terawat?	SY	Y	KY	TY
6	Anda yakin bahwa obat untuk pasien selalu tersedia diapotik dirumah sakit ini?	SY	Y	KY	TY

* Empaty

No	Keterangan	Jawaban			
		SY	Y	KY	TY
1	Anda yakin para perawat akan selalu sabar dan ramah setiap kali mereka berkunjung dan merawat pasien?	SY	Y	KY	TY
2	Anda yakin dokter akan senantiasa ramah dan senang untuk memberitahukan perkembangan kondisi pasien?	SY	Y	KY	TY
3	Anda yakin dokter atau perawat akan menjawab dengan baik setiap pertanyaan pasien berkenaan dengan penyakit pasien?	SY	Y	KY	TY
4	Anda yakin bahwa dokter dan perawat akan merawat tiap pasien dengan penuh perhatian?	SY	Y	KY	TY
5	Anda yakin bahwa proses pendaftaran mudah (terutama melalui telepon)	SY	Y	KY	TY
6	Anda yakin bahwa dokter atau perawat bisa dihubungi dengan mudah?	SY	Y	KY	TY

C. Evaluasi terhadap Atribut Pelayanan.

Isilah pertanyaan dibawah ini sesuai evaluasi anda terhadap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Slawi dengan memberikan tanda check (V) pada jawaban yang sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut :

SB = Sangat Baik

B = Baik

KB= Kurang Baik

TB= Tidak Baik

* Reliability (keandalan)

No	Keterangan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Menurut Anda bahwa pelayanan pendaftaran dan rawat inap pada rumah sakit ini selalu cepat dan tepat?	SB	B	KB	TB
2	Menurut Anda bahwa prosedur pelayanan pada rumah sakit ini selalu mudah?	SB	B	KB	TB
3	Menurut Anda pelayanan administrasi dan keuangan pada rumah sakit ini selalu cepat dan tepat?	SB	B	KB	TB
4	Menurut Anda dokter dan perawat selalu berkunjung pada waktu yang sudah dijadwalkan pada rumah sakit ini?	SB	B	KB	TB

* Tangibles

No	Keterangan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Menurut Anda fasilitas kamar perawatan dan kamar mandi terawat dan bersih di rumah sakit ini?	SB	B	KB	TB
2	Menurut Anda bahwa ruang tunggu (sebelum pasien diperiksa dokter) nyaman dan bersih?	SB	B	KB	TB
3	Menurut Anda kwitansi pembayaran perawatan senantiasa menginformasikan biaya-biaya perawatan secara tepat dan akurat?	SB	B	KB	TB
4	Menurut Anda fasilitas parkir dirumah sakit ini aman dan nyaman?	SB	B	KB	TB
5	Menurut Anda fasilitas peribadatan di rumah sakit ini bersih dan terawat?	SB	B	KB	TB
6	Menurut Anda bahwa obat untuk pasien selalu tersedia diapotik dirumah sakit ini?	SB	B	KB	TB