

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis di bidang kesehatan mempunyai andil cukup besar dalam meningkatkan mutu kesehatan di Indonesia. Semakin banyaknya peluang bisnis di sektor kesehatan dapat mengakibatkan persaingan-persaingan yang ketat karena munculnya para pengusaha baru yang juga memilih bidang usaha dalam sektor yang sama, akan menimbulkan dampak yang harus dicermati oleh para pengusaha tersebut. Kondisi atau situasi tersebut akan sangat mempengaruhi penentuan strategi pemasaran yang akan ditetapkan, oleh karena itu perlu mengidentifikasi sasaran pasar yang tepat.

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dari dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standar pemerintah seperti rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, *general check-up* dan lain-lain kepada masyarakat untuk peningkatan kesehatan masyarakat.

Pertimbangan pasien dalam memilih suatu Rumah Sakit akan membandingkan antara harga yang harus dibayar oleh konsumen dengan layanan yang disediakan dan ditawarkan oleh pihak Rumah Sakit. Layanan yang memadai akan membuat konsumen merasa puas, dan sebaliknya bila tidak memadai akan membuat konsumen merasa tidak puas. Rasa puas dan kenyamanan konsumen selama dirawat di rumah sakit, dapat mendorong konsumen untuk selalu berhubungan dengan rumah sakit tersebut. Pasien sangat berpengaruh membantu mempromosikan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dengan memberi saran atau anjuran kepada kerabat atau temannya untuk memilih rumah sakit tersebut, demikian pula sebaliknya. Upaya mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan dan dilakukan oleh manajemen untuk memenuhi keinginan atau harapan konsumen. Perusahaan penyedia jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen atau pelanggan menggunakan kembali jasa tersebut(Wyckof dalam Tjiptono, 2002:59) .

Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam perusahaan penyedia jasa. Kualitas pelayanan merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kinerja penyedia jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang akan dicapai penyedia jasa tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Pada dasarnya, setiap perusahaan berusaha untuk memuaskan konsumen atau pelanggannya. Hal seperti ini tidak hanya terjadi pada perusahaan penyedia

jasa, melainkan perusahaan penyedia produk atau barang juga melakukannya. Saat ini kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting dalam bersaing dengan perusahaan serupa. Maka dari itu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan konsumen yang diinginkan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan harus baik, guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

Peneliti ingin meneliti tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan dimensi yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana menurut Gronroos dalam Tjiptono dan Chandra (2011:202) terdapat 7 dimensi kualitas pelayanan, yaitu profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kepercayaan, reputasi dan kredibilitas, *service recovery* dan *serviscape*.

Terdapat banyak rumah sakit di Surabaya, dari rumah sakit swasta sampai rumah sakit pemerintah. Salah satu rumah sakit swasta yang ada di Surabaya yaitu Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya terletak di Jalan Balongsari Praja V No. 1 Surabaya. Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya merupakan salah satu Rumah Sakit swasta yang dihadapkan pada masalah yaitu masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya. Beberapa waktu lalu pasien rujukan dari bidan dirujuk ke Rumah Sakit Bunda yang ada di Jalan Kandangan

Surabaya, padahal akses untuk ke Rumah Sakit Bunda melewati Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.

Berdasarkan latar belakang tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM TERPADU SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan seperti profesionalisme dan keterampilan (X_1), sikap dan perilaku (X_2), aksesibilitas dan fleksibilitas (X_3), reliabilitas dan kepercayaan (X_4), reputasi dan kredibilitas (X_5), *service recovery* (X_6), dan *serviscape* (X_7) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan seperti profesionalisme dan keterampilan (X_1), sikap dan perilaku (X_2), aksesibilitas dan fleksibilitas (X_3), reliabilitas dan kepercayaan (X_4), reputasi dan kredibilitas (X_5), *service recovery* (X_6), dan *serviscape* (X_7) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya?
3. Dari dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.
3. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat memahami dan mengetahui minat seorang pasien dalam memilih sebuah rumah sakit untuk dirawat, yang berhubungan dengan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

b. Bagi Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya

Untuk dijadikan bahan acuan dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu juga memberikan masukan sebagai sumbangan informasi serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran di masa yang akan datang secara efektif dan efisien.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi universitas sebagai bahan referensi bagi yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan topik yang sama serta memberikan sumbangan bagi karya tulis ilmiah di perpustakaan.

