

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan suatu perusahaan dalam rangka membangun bangsa ditentukan oleh kemampuan investasi, mutu produksi, efisiensi dan efektifitas sistem manajemen, kemampuan bersaing dalam pasar, mutu pelayanan dan profesionalisme. Banyak bermunculan perusahaan berskala internasional pada era globalisasi ini, semakin memberikan peluang yang prospektif bagi perusahaan yang memiliki nilai kompetitif yang tinggi, sedangkan perusahaan yang tidak memiliki nilai kompetitif tinggi secara perlahan pasti akan ditinggalkan oleh konsumennya.

Salah satu perusahaan yang mengalami persaingan yang cukup kuat adalah perusahaan yang memberi layanan kesehatan secara sederhana layanan kesehatan beroperasi dengan tujuan untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Untuk mencapai hal itu, kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Perusahaan yang sukses dapat memuaskan pasien. Dengan kata lain pasien yang tidak puas terhadap produk dan layanan yang dihasilkan perusahaan akan berpengaruh negatif terhadap pihak rumah sakit.

Pasien harus menjadi prioritas utama karena pasienlah yang nantinya akan memutuskan untuk menggunakan atau tidak layanan dan jasa yang diberikan pihak rumah sakit.

Di kota Bangkalan terdapat beberapa klinik, puskesmas, rumah sakit baik swasta maupun milik instansi pemerintah. Menghadapi situasi seperti itu maka persaingan antar pihak terkait cenderung terjadi dan mempunyai strategi khusus agar pasien dan keluarga pasien lebih aman, nyaman, dan dihargai ketika menggunakan layanan jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa.

Selama ini tampak bahwasanya kualitas pelayanan di rumah sakit dr. Lukas Bangkalan semakin baik, hal ini tampak dari berbagai usaha layanan (Pelayanan rawat jalan: poliklinik umum, poli spesialis penyakit dalam, instalasi gizi dan Pelayanan Rawat Inap) yang senantiasa ditingkatkan. Dari sisi jumlah pasien yang memanfaatkan jasa layanan rumah sakit dr. Lukas Bangkalan semakin meningkat tiap tahunnya yaitu 1211 pasien selama tahun 2009 dan 1287 pasien pada tahun 2010.

Dari latar belakang yang ada ini, kualitas pelayanan adalah sebagian dari solusi sebagai strategi demi mempertahankan posisi terbaik dalam

bidang pelayanan kesehatan. Pada kualitas pelayanan ini terdapat lima dimensi yaitu, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Oleh karena itu perusahaan harus menempatkan instrumen dari kelima variabel tersebut dengan baik dan tepat. Berdasar latar belakang diatas saya mengambil judul penelitian ini “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan?
2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan?
3. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimensi manakah yang dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan?

1.3 TUJUAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara simultan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan.
3. Untuk menentukan dimensi kualitas pelayanan yang dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Untuk rumah sakit dr.Lukas Bangkalan dapat menjadi salah satu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah yang dihadapi khususnya terhadap penyusunan strategi pemasaran, serta dapat dipakai sebagai salah satu alternatif pengambilan keputusan bagi

perusahaan untuk menentukan dan merencanakan system layanan yang akan diberikan pada pasien.

2. Bagi penulis, bermanfaat menambah wawasan dan pengetahuan serta mengetahui sejauh mana ilmu yang telah didapatkan dibangku kuliah dapat diterapkan dalam memecahkan suatu masalah.