

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Pada saat ini masyarakat sudah makin mengerti arti pentingnya kesehatan. Maka dari itu seiring dengan meningkatnya pendidikan, tingkat sosial dan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kesehatan membuat masyarakat menuntut pelayanan yang bermutu dari pihak rumah sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan optimal. Makin banyak rumah sakit yang ada pada saat ini membuat masyarakat mempunyai banyak alternatif untuk menentukan rumah sakit mana yang akan dipilih. Di samping itu hal ini menimbulkan persaingan yang cukup tinggi antara pihak rumah sakit.

Di tengah-tengah persaingan yang ketat dewasa ini, perusahaan jasa rumah sakit diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi. Tanpa pelayanan serta produk dan jasa yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan berakibat terhadap penurunan performansi rumah sakit tersebut di mata masyarakat.

Melihat betapa pentingnya masalah kualitas pelayanan maka perusahaan (jasa) dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa pelayanan yang berkualitas menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap

sukses baik di tingkat operasional, manajerial maupun strategik. Karena jasa mempunyai karakteristik yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah dan tidak dapat disimpan, jasa hanya dapat dinikmati atau dirasakan apabila kita menggunakannya sehingga jasa hanya dapat diukur apabila kita telah selesai menggunakan jasa rumah sakit tersebut (purna pembelian).

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat dilihat dengan mengevaluasi jasa yang tidak berwujud dengan menggunakan atribut dimensi kualitas jasa seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dari dimensi kualitas pelayanan tersebut maka seorang masyarakat selaku pelanggan dapat membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Tantangan yang sering dihadapi suatu perusahaan jasa adalah bagaimana memenuhi harapan pelanggan sehingga sesuai dengan keinginan pelanggan, karena pada dasarnya konsumen perusahaan berasal dari 2 kelompok, yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama. Kenyataan sering menunjukkan bahwa lebih mahal untuk menarik pelanggan baru daripada mempertahankan pelanggan yang ada. Oleh karena itu mempertahankan pelanggan lama jauh lebih penting daripada menarik pelanggan baru dan kunci mempertahankan pelanggan adalah dengan menjaga kualitas jasa.

RSU Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Malang yang diperuntukan bagi masyarakat umum untuk berobat. Pelayanan yang ada di RSU Dr. Saiful Anwar Malang pada saat ini sudah cukup baik dengan biaya pengobatan dan perawatan yang relatif terjangkau oleh masyarakat luas. Terlebih lagi bahwasannya pihak rumah sakit berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, diantaranya dengan memberikan pelayanan selama 24 jam, penggunaan peralatan dan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan teknologi serta staf dan karyawan rumah sakit yang selalu siap melayani pasien. Namun begitu RSU Dr. Saiful Anwar Malang sebagai rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah merupakan salah satu di antara sekian banyak rumah sakit yang ada di Kota Malang, di mana dengan banyaknya rumah sakit yang ada, menuntut RSU Dr. Saiful Anwar Malang dapat memacu dirinya untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini untuk menimbulkan *image* positif dan kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu pihak RSU Dr. Saiful Anwar Malang harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Dari penjelasan di atas, maka dapat dikatakan bahwa makin banyak rumah sakit yang ada, membuat masyarakat makin banyak mempunyai alternatif dan makin mudah dalam mempertimbangkan dan menganalisis sebelum memutuskan rumah sakit mana yang akan

dipilih. Bertitik tolak pada pemikiran di atas, perlu adanya suatu penelitian yang mengkaji tentang : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Rawat Jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang".

## **B. Perumusan Masalah**

Penelitian ini tentang kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Sejauhmana dimensi-dimensi kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ?
2. Variabel kualitas pelayanan yang manakah diantara bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang ?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
2. Untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

### D. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku kuliah, serta untuk melatih berpikir secara logis dan mampu menulis serta mengintegrasikan teori-teori yang ada untuk diterapkan dalam praktek langsung di lapangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan juga mampu menambah referensi bagi lembaga **Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang** dan diharapkan untuk tambahan bacaan dan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan berminat penelitian di bidang yang sama.

3. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam menetapkan kebijakan mengenai kualitas pelayanan guna mewujudkan kepuasan konsumen.