

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:228) didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013:228).

Penentu kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Ada 5 dimensi yang nantinya menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) (Lupiyoadi dalam Hamdani, 2006;182).

Pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yang tentunya tidak lepas dari kehidupan kita sehari-hari

ialah pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan atau instansi yang memberikan pelayanan jasa tidak hanya orang-orang tertentu, melainkan untuk dinikmati semua orang.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit banyak macamnya, salah satunya pelayanan rawat inap yang dibedakan menjadi kelas I, kelas II dan kelas III. Untuk pasien yang dirawat di kelas III merupakan kelas yang dibuat oleh pemerintah dan peruntungan untuk melayani pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kurang mampu. Untuk kelas III itu sendiri terbagi lagi dalam 3 bagian yaitu ruang Pedriatik (Ruangan Anak), Srugycal Jaminan (Ruang Bedah) dan Medical Jaminan (Penyakit Dalam). Salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan jasa tersebut yaitu rumah sakit yang terdapat dikota prabumulih yang dikelola oleh pemerintah daerah. Dirumah sakit umum daerah itu sendiri terdapat ruang kelas III Medical Jaminan yang ditujukan untuk pasien rawat inap reguler atau penyakit umum. Medical jaminan sendiri terbagi menjadi 2, yang meliputi 20 ranjang untuk laki-laki dan 20 ranjang untuk perempuan.

Berikut data pasien rawat inap yang terdapat pada kelas III ruang medical jaminan:

Tabel 1.1
Data Rawat Inap Pasien Kelas III Ruang Medical Jaminan

Tahun	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
2014	932 orang	998 orang	1930 orang
2015	987 orang	1171 orang	2158 orang

Sumber: RSUD Kota Prabumulih

Berdasarkan data diatas, pada kesempatan ini penulis ingin melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan yang terdapat dirumah sakit kelas III ruang Medical Jaminan yang terdapat di kota Prabumulih dimana rumah sakit tersebut dikelola oleh pemerintah. Melalui Laporan Akhir ini penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih atas pelayanan jasa yang

diberikan kepada pasien, karena itu penulis mengambil judul “**Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Ruang Medical Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*)?
2. Dimensi yang mana paling dominan diantara (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) dalam penentu kepuasan konsumen di RSUD Kota Prabumulih?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan proposal penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan, lebih terarah, tepat waktu dan dapat dilakukan penulis secara maksimal, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu Tingkat Kepuasan Pasien Kelas 3 Ruang Medical Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan rumah sakit umum daerah kota Prabumulih yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*)
2. Untuk mengetahui tingkatan dimensi kualitas jasa bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pasien rumah sakit umum daerah kota Prabumulih.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Agar pihak perusahaan dapat mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan. Serta nantinya diharapkan sebagai bahan masukan yang positif untuk kemajuan kualitas pelayanan perusahaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai referensi bagi semua pihak nantinya dalam melakukan penelitian kedepan.

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih, dalam penulisan laporan akhir ini yaitu hanya meneliti mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih terhadap kepuasan pelanggan, sesuai dengan dimensi yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan daya, daya tanggap, jaminan, dan empati yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa yang diberikan.

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan diatas maka dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih Kelas 3 Ruang Medical Jaminan.

b. Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan akhir ini yang dijadikan sampel adalah pasien kelas 3 ruang medical jaminan yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Data yang diambil berdasarkan pasien yang dirawat di rumah sakit selama satu tahun terakhir yaitu sebanyak 2158 orang pada tahun 2015, lalu setelah dilakukan perhitungan data yang dibutuhkan yaitu sebanyak 96 orang.

Untuk menghitung sampel yang ada ditentukan dengan menggunakan rumus dari Slovin (Umar, 2002:146) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Jumlah Populasi
- E = Taraf kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{2158}{1 + (2158(0,1))^2} \\
 &= \frac{2158}{1 + 21,58} \\
 &= \frac{2158}{22,58} \\
 &= 95,57 \\
 &= 96
 \end{aligned}$$

Jadi besarnya ukuran sampel yang diperlukan adalah 96 orang pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.

c. Teknik Sampling

Dengan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian, maka penelitian diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental sampling* yaitu dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Peneliti mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya, bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan data dihentikan. (Yusi dan Idris, 2009:67-68).

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan jasa yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih terhadap kepuasan pelanggannya, maka digunakan analisis tingkat kepentingan dengan menggunakan skala liker, dengan batasan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.2

Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert

No	Kualitas Jasa	Kepuasan Pelanggan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas	5
2	Setuju (S)	Puas	4
3	Netral (CP)	Cukup Puas	3
4	Tidak Setuju (TS)	Kurang Puas	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Puas	1

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2008

Setelah membagikan kuisioner kepada para pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih, nantinya terdapat parameter yang menjadi tolak ukur dari perhitungan yang akan dilakukan. Adapun kriterianya sebagai berikut:

Tabel 1.3

Kriteria Interpretasi Skor

Presentasi	Keterangan
0%-20%	Sangat Lemah
21%-40%	Lemah
41%-60%	Cukup
61%-80%	Kuat
81%-100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2008: 18

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103) terdapat dua jenis dan sumber data yaitu:

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Penulis mengumpulkan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang sedang berada dirawat inap Kelas 3 Ruang Medical Jaminan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Penulis mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi dan data lainnya mengenai perusahaan.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan proposal ini yaitu dengan menggunakan beberapa metode seperti:

1. Riset Lapangan (*field research*)

Riset Lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lapangan atau perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap.

- a. Kuesioner (*Questioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2003:156).

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih sebanyak 96 orang.

- b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung dilapangan yang dilakukan secara cermat dan sistematis pada objek yang diteliti sehingga diperoleh data primer yang akurat. Metode ini dilakukan secara langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih untuk memperoleh data yang akurat.

2. Riset Kepustakaan (*Library research*)

Riset Kepustakaan adalah teknik pengumpulan informasi-informasi melalui literatur atau referensi yang dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu penyelesaian laporan akhir ini.

1.5.4 Analisis Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Pada teknik analisis data metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Analisis Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikannya dalam bentuk kategori. Pada dasarnya jenis data kualitatif dapat digolongkan menjadi:

- a. Data Nominal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori. Misalnya: jenis kelamin penduduk. Laki-laki diberi kategori 1, perempuan diberi kategori 2; atau iklim disuatu daerah iklim panas diberi kategori 1, iklim sedang diberi kategori 2, iklim dingin diberi kategori 3 dan seterusnya. Pemberian kategori ini sama sekali tidak mencerminkan peringkat lebih tinggi, tetapi sekedar menunjukkan kode kategori yang berbeda.
- b. Data Ordinal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori, namun posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat (Tabachnick & Fidell, 1996:8).

2. Metode Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik dan angka. Data kuantitatif dibedakan menjadi

2 yaitu data interval dan data rasio. Data interval yaitu data yang diukur dengan jarak di antara 0 sampai 100. Data tersebut diolah dengan menggunakan perhitungan persentase. Untuk menghitung persentase jumlah jawaban digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggambarkan jumlah persentase jawaban.

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

- IS = Interpretasi Skor
 $\sum Skor Penelitian$ = Jumlah rata-rata skor penelitian
 $\sum Skor Ideal$ = Jumlah rata-rata skor ideal

$$\sum Skor Ideal = Skala tertinggi \times jumlah responden$$

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena alam maupun sosial. Disamping itu, alat tersebut harus mudah dan efisien untuk dipakai, adapun untuk melakukan hal tersebut alat yang digunakan yaitu uji validitas dan reabilitas (Yusi dan Idris, 2009:88-90).

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan suatu instrumen.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas yaitu suatu pengukur dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten.

Adapun uji validitas dan uji reabilitas nantinya dilakukan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 11.5 for windows.