

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia, dengan jumlah populasi penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun seperti yang disajikan oleh data dibawah ini:

Tabel I. Data Populasi Kota Bandung

KELAMIN	TAHUN	
	2010	2011
Pria	1.215.348	1.230.615
Wanita	1.179.525	1.194.342
Total	2.394.873	2.424.957

Sumber/Source : BPS data tahun 2010 dan 2011 Kota Bandung (dalam JIWA)

Meningkatnya jumlah populasi penduduk kota Bandung maka hal tersebut memacu pula laju peningkatan angka kelahiran seperti yang disajikan oleh data dibawah ini:

Tabel II. Data Kelahiran Bayi

	TAHUN	
	2010	2011
TOTAL KELAHIRAN	1002	1161

Sumber/Source: RUMAH SAKIT IBU ANAK LIMIJATI (dalam JIWA)

Dengan peningkatan angka kelahiran, maka hal ini mendorong pertumbuhan dan perkembangan jasa Rumah sakit khusus bersalin ibu anak ,baik itu yang swasta sampai milik pemerintah yang dibutuhkan oleh para calon ibu di kota Bandung.

Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI adalah sebuah rumah sakit swasta yang didirikan untuk persalinan ibu dan perawatan anak oleh Zr.Liem pada 23 Januari 1971, berlokasi di salah satu jalan di kota Bandung. Pada tahun1995 , ketika usia rumah bersalin LIMIJATI memasuki tahun ke – 25 maka dibangunlah sebuah gedung baru. Dalam rangka merayakan ulang tahun ke-50 Rumah Sakit LIMIJATI kembali hadir dengan wajah dan konsep baru, yang sudah diresmikan sebagai Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI, berdasarkan Surat Ijin Dinas Kesehatan Kota Bandung,nomor : 445/5640-Dinkes/07-SI-RS/VIII/10 pada bulan Agustus tahun 2010.

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan peningkatan laju pertumbuhan penduduk / angka kelahiran , maka Rumah Sakit Khusus Bersalin di Bandung pun berkembang. Hal ini ditandai dengan banyak didirikan Rumah Sakit baru dengan fasilitas dan layanan internasional , para tenaga kerja (dokter , spesialis , bidan , perawat) yang berkualitas serta penerapan sistem manajemen / tata kelola yang mengutamakan kepuasan pelanggan, seperti Rumah Sakit Melinda, Rumah Sakit Hermina , Rumah Sakit Bersalin Tedja zr , Rumah Sakit Bersalin Sariningsih , Rumah Sakit Bersalin Melania , Rumah Sakit Bersalin Kebaktian , Rumah Sakit Bersalin Kartini , Rumah Sakit Bersalin bu Mairah.

Melihat perkembangan Rumah Sakit Khusus Bersalin di Bandung saat ini maka Rumah Sakit LIMIJATI dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatannya, yang dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa Rumah Sakit LIMIJATI.

Menurut Kotler (2000:260), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atau sesuatu apapun. Menurut Simamora (2003:180), Kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan dan dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan).

Menurut Kotler (2004: 42), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan AC Nielsen Indonesia pada April 2004, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik pelanggan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan, diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada akhirnya.

Kotler (2007), mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas Layanan Jasa disingkat dengan “TERRA” yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi jasa layanan yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.
2. *Empathy* yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* dari konsumen.
4. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten.
5. *Assurance* (kepastian) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Raphel,et all,(2007) mengatakan bahwa 14% pelanggan pergi karena keluhan yang tidak ditangani, 9% pelanggan pergi dan menjadi pelanggan pesaing kita, 9% pindah keluar kota sedangkan 68% mengatakan mereka pergi untuk alasan tidak spesial yaitu banyak perusahaan mencoba mencari pelanggan baru, tetapi tidak

memfokuskan pelayanannya kepada pelanggan lamanya. Hasil riset ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan penting untuk mendorong loyalitas pelanggan dan menjaga pelanggan setianya.

Menurut Irawan (2007: 37), ada lima faktor dimensi kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi.

4. Harga

Produk berkualitas sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi bagi pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Melihat artikel Raphel et all (2007), dapat kita lihat bahwa kepuasan pelanggan bagi perusahaan amat lah penting untuk menghindari peralihan pelanggan ke pesaing karena dengan semakin tingginya tingkat persaingan maka pelanggan memiliki banyak alternatif untuk berpindah kepada para pesaing yang sejenis.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, dengan judul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan yang meliputi variabel bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) , Cepat Tanggap (*Responsive*) , Kepastian (*Assurance*) , Empati (*Empathy*) yang diterapkan oleh Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI?
2. Apa pengaruh kualitas layanan Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI?

1.3. Tujuan dan manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan(*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*) , Kepastian (*Assurance*) , Empati (*Empathy*) yang diterapkan oleh manajemen Rumah Sakit ibu Anak LIMIJATI.
2. Menganalisis pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu Anak LIMIJATI.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi akademisi :

Sebagai tambahan informasi tentang kualitas layanan yang dikelola Manajemen Rumah Sakit ibu Anak LIMIJATI serta pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat bagi praktisi :

Untuk mengetahui strategi penerapan kualitas layanan terbaik kepada pasien untuk mendorong loyalitas pasien dan menghindari peralihan pasien ke Rumah Sakit Ibu Anak yang lain.

3. Bagi penulis :

Untuk menambah pengetahuan dan menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat selama perkuliahan, khususnya tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk memenuhi persyaratan akademis

untuk mengikuti sidang sarjana lengkap Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

4. Bagi Manajemen Rumah Sakit ibu anak LIMIJATI :

Sebagai data masukan mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pasien sehingga berguna dalam menentukan strategi yang tepat, untuk lebih meningkatkan layanannya bagi kelangsungan bisnis Rumah Sakit ibu Anak LIMIJATI.