

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia sehat 2010, adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh pelaksana pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien.

Seiring dengan tingkat Pendidikan dan wawasan masyarakat yang semakin maju sehingga menimbulkan pola berfikir masyarakat yang kritis dan cenderung menuntut untuk mendapatkan pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat. Dengan semakin banyaknya rumah sakit milik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar pada umumnya yang menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola rumah sakit pada umumnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Cilegon dikenal dengan sebutan “Kota Baja”, karena banyaknya industri yang tumbuh di kota ini. Tercatat ada sembilan perusahaan yang bergerak dibidang industri selaku pemegang saham dari PT. Krakatau Medika dan sembilan perusahaan tersebut yang terdiri dari PT. Krakatau Steel (persero) tbk, PT. Krakatau Industrial Estate Cilegon, PT. Krakatau Tirta Industri, PT. Krakatau

Bandar Samudra, PT. Krakatau Daya Listrik, PT. Pelat Timah Nusantara, Tbk, PT. Krakatau Wajatama, PT. Krakatau Engineering dan PT. KHI Pipe Industries adalah beberapa perusahaan industri yang berlokasi di daerah Cilegon yang telah bekerjasama dengan Krakatau Medika Hospital untuk memberikan tunjangan kesehatan kepada para karyawannya untuk berobat di Krakatau Medika Hospital. Selain itu, masyarakat yang tinggal di daerah Serang dan Cilegon menjadi target pasar dari Krakatau Medika Hospital. Oleh karena itu, sangatlah tepat apabila di kota Cilegon ini memiliki rumah sakit yang berstandarkan internasional dengan kualitas pelayanan yang sangat baik dan biaya perawatan yang terjangkau.

Agar gambaran mengenai hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu rumah sakit besar dengan kepuasan pasien. Suatu perusahaan atau rumah sakit akan selalu berusaha untuk memaksimalkan tingkat *utilitasi* dengan berbagai cara peningkatan kualitas pelayanan, seperti segi fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) kepada seluruh pasien, maka menjadi menarik dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang dikaji dengan judul “**Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Krakatau Medika Hospital**” untuk penulis teliti.

## **B. Identifikasi Masalah**

Setiap Rumah Sakit pasti menghadapi masalah dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukannya, baik itu yang bersumber dari dalam Rumah Sakit sendiri maupun

yang bersumber dari luar Rumah Sakit. Berikut penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh Krakatau Medika Hospital antara lain :

Banyaknya pesaing (*competitor*) yang menawarkan jasa pelayanan yang sama. *Competitor* yang dimaksud ialah RSUD Cilegon, RSUD Serang, RS Sari Asih, RS Kencana dan RS Bedah. Jika membandingkan antara jumlah penduduk yang tercatat dalam tabel 1.1 dengan jumlah rumah sakit yang ada di sekitar Kabupaten Cilegon maka dapat disimpulkan ketatnya persaingan antara rumah sakit yang ada di kota Cilegon tersebut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Kabupaten Cilegon**

<b>Tahun</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Jumlah Pria (jiwa)</b>	178.773	172.616
<b>Jumlah Wanita (jiwa)</b>	170.389	170.983
<b>Total (jiwa)</b>	349.162	343.599
<b>Pertumbuhan Penduduk (%)</b>	2	2
<b>Kepadatan Penduduk (jiwa/Km<sup>2</sup>)</b>	1.990	1.958

Sumber Data: <http://cilegonkota.bps.go.id>

### C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pembahasan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Krakatau Medika Cilegon. Permasalahan dalam skripsi ini akan dibatasi adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan ditinjau dari 5 *service quality* (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) yaitu *Tangible, Empaty, Responsibility, Responsiviness, Assurance*. yang diberikan Krakatau Medika Hospital.
2. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari 5 *service quality* (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) yaitu *Tangible, Empaty, Responsibility, Responsiviness, Assurance*. yang diberikan Krakatau Medika Hospital.

### D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap yang dilaksanakan oleh Krakatau Medika Hospital?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap yang dilaksanakan oleh Krakatau Medika Hospital?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Krakatau Medika Hospital terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan Krakatau Medika Hospital terhadap kepuasan pasien.

## **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dan kegunaan penelitian dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat umum, kiranya penelitian ini dapat menjadi suatu bahan bacaan yang bersifat ilmiah dan sekaligus dapat memberikan informasi-informasi pengetahuan kepada para pembaca terutama tentang pelayanan pihak Krakatau Medika Hospital kepada para pasiennya.
2. Bagi Krakatau Medika Hospital, sebagai bahan pertimbangan untuk menjelaskan kepada para *stakeholder* bagaimana dan dimana posisi mereka dan posisi seperti bagaimana yang seharusnya mereka ambil mengenai pelayanan yang diberikan oleh Krakatau Medika Hospital di dalam pengimplementasian strategi pemasaran dalam suatu perusahaan dan menjelaskan komitmen dan tanggung jawab para *stakeholder*, sehingga kepuasan pasien tercapai.

3. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan terhadap pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan penelitian ini dapat menjadi suatu pengalaman yang berharga dengan adanya kesempatan untuk membandingkan secara langsung teori empirik atau aktual dilapangan.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II            LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang akan digunakan untuk membentuk, memecahkan permasalahan yang ada yang meliputi definisi pelayanan, definisi jasa, definisi kualitas layanan, definisi pelanggan dan definisi kepuasan pelanggan serta kerangka pikir penelitian.

### **BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan definisi operasional variable.

**BAB IV                    GAMBARAN            UMUM            PERUSAHAAN            DAN  
KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan karakteristik responden

**BAB V                    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil analisis data untuk menguji apakah terdapat pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

**BAB VI                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan, yaitu penemuan hasil yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan kesimpulan tersebut memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.