BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan layanan jasa kesehatan berkembang sangat pesat yang berdampak kepada banyaknya perusahaan perusahaan milik pemerintah dan swasta yang mulai melirik bisnis kesehatan sebagai bisnis potensial yang menghasilkan keuntungan besar. Layanan jasa kesehatan yang banyak berkembang saat ini antara lain rumah sakit, klinik kesehatan, asuransi kesehatan, pengobatan alternative. Bertahan dalam sebuah persaingan ditengah banyaknya usaha sejenis yang menawarkan layanan kesehatan maka pelaku bisnis harus dapat memberikan layanan terbaik dalam setiap kegiatan bisnis yang dijalankan. Kualitas layanan yang baik berdampak kepada pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang.

Kualitas pelayanan yaitu presepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service)* dengan layanan sesungguhnya diharapkan (*expectde service)* (Fandy Tjiptono, 2014 p:266). Kualitas layanan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan *(SERVQUAL)* memiliki lima dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik) yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjika secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan membrikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap

pelanggan dengan penyamoaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan kesopan santunan dan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayan pelanggan terhadap perusahaan. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para konsumen. (Fandy Tjiptono, 2014 p:282).

Provinsi Lampung merupakan provinsi yang berkembang dengan jumlah penduduk sebanyak 8.205.141 Jiwa ditahun 2016 (Data BPS). Sebagai Provinsi yang memiliki penduduk cukup banyak, secara otomatis banyak layanan kesehatan untuk melayani masyarakat. Saat ini terdapat 37 unit rumah sakit diseluruh Provinsi Lampung baik milik pemerintah maupun swasta. Banyaknya rumah sakit di provinsi Lampung, berdampak pada ketatnya persaingan yang diantara rumah sakit untuk merebut konsumen.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abdul Moeloek merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dengan standar akreditasi type B, yang berlokasi di Jl. Dr. Rivai Bandar Lampung. Sebagai Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung, Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek saat ini menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi yang menangani pasien – pasien yang membutuhkan penanganan khusus yang ada di Provinsi Lampung. Rumah Sakit Abdul Moeloek berusaha mewujudkan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat.

RSUD Abdul Moeloek selalu melakukan perbaikan fasilitas maupun kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tidak baik akan berdampak negatif bagi nilai perusahaan . Begitupun sebaliknya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan. Rumah Sakit Abdul Moeloek sangat peduli dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien yang berobat demi perbaikan layanan. Menanggapi keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan, Rumah Sakit Abdul Moeloek menyediakan layanan untuk pengaduan pelayanan konsumen. Pengaduan

keluhan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen melalui sms center, email dan kotak saran konsumen yang terdapat di Rumah Sakit Abdul Moeloek.. berikut data keluhan layanan melalui sms center, email, kotak saran dan pra-survey kepada 30 responden dari pasien / keluarga pasien rawat inap:

Tabel 1.1
Data Keluhan Konsumen

Keluhan	Jumlah Keluhan
Tidak adanya petunjuk jalan disetiap lorong bangunan RSUD Abdul Moeloek.	1
Toilet pada bebrapa ruangan tidak dapat berfungsi dengan baik atau tidak layak pakai.	6
Kurangnya fasilitas diruangan rawat inap. Beberapa fasilitas tidak berfungsi dengan baik.	6
Petugas dalam mengelola administrasi,penembusan obat,proses tindakan dan penaganan pasien sangat lambat	9
Penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas cenderung rumit.	1
Petugas dokter,perawat,cleaning service dan petugas admin kurang merespon atau menangani keluhan pasien.	10
Petugas tidak menanyakan identitas pasien sebelum melakukan tindakan.	1
Petugas tidak melayani dengan baik keluhan pasien	1
Tidak adanya dokter spesialis yang menangani penyakit yang membutuhkan penanganan khusus.	5
Petugas tidak memberikan penjelasan yang dapat dimengerti oleh pasien.	`1
Kebijakan larangan merokok di area sekitar ruangan rawat inap pasien kurang dipertegas.	1

Sumber : Data Keluhan RSUD Abdul Moeloek,2017

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di indikasikan bahwa RSUD Abdul Moeloek dalam memberikan pelayanan kurang maksimal sehingga konsumen adanya keluhan atas jasa pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk dalam sebuah jasa pelayanan untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal pada konsumen dan dampaknya bagi

perusahaan akan memperoleh laba yang maksimal. Oleh karena itu dalam rangka memberikan pelyanan harus sesuai dengan fungsi pelayanan. Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan dengan judul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : "Bagaimanakah kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek? "

1.3 RuangLingkupPenelitian

1. **Ruang Lingkup Subjek**

   Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah konsumen (pasien) ruang rawat inap kelas III RSUD Abdul Moeloek.

2. **Ruang Lingkup Objek**

   Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada ruang rawat inap kelas III RSUD Abdul Moeloek.

3. **Ruang Lingkup Tempat**

   Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Abdul Moeloek Jl Dr. Rivai No.6, Kota Bandar Lampung.

4. **Ruang Lingkup Waktu**

   Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2017 hingga April 2018.

5. **Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

   Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran yang membahas tentang kualitas pelayanan (SERVQUAL).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah: “Untuk menganalisis kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek.”

1.5 Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Bagi Peneliti**

   Penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut fakta yang terjadi di lapangan mengenai pelayanan ruang RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

2. **Bagi Perusahaan**

   Bagi RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung diharapkan dapat menjadi bahan usulan yang konstruktif dalam menentukan langkah strategi untuk memberikan kontribusi positif dalam rangka meningkatkan pangsa pasar.

3. **Manfaat Bagi Institusi**

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang mendukung penelitian yaitu tentang perilaku konsumen dan pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi Operasional Variabel dan Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tantang hasil dan pembahasan mengenai hasil analisis kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran-sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN