

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting untuk menjaga kualitas hidup manusia. Beruntung saat ini masih mudah menemukan layanan kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit hingga klinik-klinik kesehatan.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu faktor penting karena dapat berhubungan dengan kesehatan seseorang secara umum dan cermin dari kesehatan tubuh. Namun, masih banyak manusia yang belum sadar akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah pasien yang datang ke klinik gigi lebih sedikit daripada di klinik umum. Saat ini telah banyak penelitian yang ditemukan berkaitan dengan kondisi penyakit umum pasien yang tampak dari kondisi mulutnya, contohnya penyakit diabetes yang dapat ditandai dengan goyahnya gigi-gigi secara bersamaan. Alasan itu menyebabkan dokter gigi menyarankan agar pemeriksaan gigi dilakukan setiap enam bulan sekali.

Menurut Depkes RI (2009), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat mendukung pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan.

Menurut Supranto (2006), kualitas pelayanan merupakan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan sekaligus diinginkan oleh pasien maupun masyarakat. Kualitas layanan kesehatan dapat ditentukan oleh profesi layanan kesehatan (Pohan, 2006). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 2 hal, yaitu harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan pelayanan yang sudah diterima. Apabila jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan mereka, maka dapat dipersepsikan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik. Maka baik dan tidaknya sebuah kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi yang dimiliki oleh seorang penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Bustami (2011), kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dengan panca indera seperti perlengkapan dan peralatan yang digunakan. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal secara tepat, akurat, dan meyakinkan. *Responsiveness* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan

yang cepat dan tepat, serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* merupakan tingkat pengetahuan, wawasan, sikap sopan santun, dan kemampuan para staf perusahaan untuk memberikan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. *Emphaty* merupakan sikap perhatian yang secara tulus diberikan staf kepada para pelanggan dalam upaya memahami keinginan dan mencapai kepuasan konsumen. Lima dimensi tersebut dapat dipergunakan sebagai indikator pengukuran sebuah kualitas pelayanan di dalam suatu perusahaan penyedia layanan jasa.

Pada dasarnya pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis serta seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu. Kepuasan pelanggan pada industri jasa dapat dipenuhi dengan mengelola kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi penyedia layanan jasa untuk kemajuan perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat diperoleh kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi lebih untuk kemajuan penyedia jasa. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen merupakan bentuk rasa puas maupun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja hasil sebuah produk atau jasa yang telah

diterima dengan sebuah totalitas kinerja yang diharapkan. Menurut Kaihatu (2008), tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan setiap harapan yang diinginkan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan atau penyedia jasa untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Perusahaan harus memberikan layanan yang berkualitas yang dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Saat ini telah banyak klinik gigi di daerah Yogyakarta dan sekitarnya. Salah satunya adalah R⁺ Klinik Gigi. Banyaknya klinik gigi tersebut membuat persaingan semakin ketat. Setiap klinik berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk pasiennya agar kembali lagi menggunakan jasa yang ditawarkan. Menanggapi fenomena tersebut, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Beberapa rumusan masalah yang dapat di uraikan dari penjabaran latar belakang penelitian, adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial?
2. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *realibility* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial?
3. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial?
4. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial?

5. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *empathy* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial?
6. Adakah pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara simultan?
7. Diantara dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta?

1.3 BATASAN MASALAH

1. Penulis hanya membatasi pada dimensi kualitas pelayanan yang terjadi di R⁺ Klinik Gigi yang terdiri dari *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (keyakinan / jaminan), *Empathy* (empati).
2. Peneliti membatasi usia pasien yang dijadikan sampel yaitu berusia diatas 18 tahun karena dianggap telah dewasa dan mampu memberikan pendapat secara obyektif.
3. Peneliti hanya melakukan penelitian di R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah maka penulis membuat penelitian ini dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *tangibles* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *realibility* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *assurance* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *empathy* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara parsial.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas layanan *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta secara simultan.

7. Untuk mengetahui diantara dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy*, yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1 Manfaat Bagi R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta

Sebagai bahan informasi bagi R⁺ Klinik Gigi untuk mengevaluasi setiap aktivitas pelayanan yang telah dilakukan dan mengetahui apa yang di perlukan konsumen secara lebih nyata sehingga dalam memberikan pelayanan yang lebih bagus kedepannya. Hasil penelitian ini juga bisa sebagai bahan tolak ukur R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta tentang sampai sejauh manakah kualitas pelayanan yang telah mereka berikan kepada konsumen.

1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti

Agar dapat lebih memahami dan mencoba menerapkan ilmu yang pernah di terima untuk mempraktekannya langsung ke lapangan kerja, khususnya untuk mata kuliah Manajemen Pemasaran.

1.5.3 Manfaat Bagi Pihak Lain

Dapat menambah buku referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan memerlukan informasi mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, khususnya bagi jurusan manajemen.

1.6 KERANGKA PENULISAN

Secara garis besar penelitian ini dijabarkan dalam enam garis besar, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bentuk ringkasan dari keseluruhan isi penelitian dan latar belakang dilakukannya penelitian. Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, definisi operasional, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori semua variabel yang terkait dengan penelitian, yaitu teori mengenai pengertian pelayanan kesehatan, pengertian jasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

BAB III METODE PENGAMATAN

Bab ini berisi tentang gambaran lokasi penelitian, populasi dan sampel dari penelitian, metode *sampling* yang ditempuh, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan kesulitan-kesulitan yang timbul selama penelitian dan cara pemecahannya.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan meliputi sejarah perusahaan, manajemen sumber daya manusia (SDM), manajemen pemasaran, manajemen keuangan, manajemen operasional.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan tentang hasil penelitian dan saran.