

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan yang ketat antar perusahaan dalam dunia bisnis seluruh dunia cukup dirasakan sekarang ini. Hal ini menuntut setiap perusahaan peka terhadap keinginan serta kebutuhan pasar agar dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanannya, khususnya bidang jasa. Jasa/layanan (*service*) adalah segala tindakan atau kinerja yang ditawarkan antara pihak satu dengan pihak lain yang tidak berwujud dan tidak terikat kepemilikan oleh suatu pihak (Kotler, 2009 : 36). Kualitas jasa dapat ditentukan dari upaya pemenuhan kepentingan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi kepentingan pelanggan (Tjiptono, 2006 : 59). Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus memperhatikan kualitas organisasi atau perusahaannya, karena kualitas dalam bidang jasa memiliki hubungan yang sangat kuat antara pelanggan dengan perusahaan.

Organisasi dalam sektor pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa meliputi jasa penyedia lapangan kerja, lembaga pinjaman, jasa militer, kepolisian, pemadam kebakaran, jasa pos, lembaga peraturan, sekolah, dan rumah sakit (Kotler, 2009 : 36). Bertumbuhnya usaha dalam bidang jasa mengakibatkan semakin banyaknya pesaing antar perusahaan sejenis. Perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik sebagai salah satu cara untuk membedakan dari pesaing. Karena dengan memberikan layanan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi yang penting untuk memperhatikan kualitas pelayanannya dalam mengatasi keluhan pasien secara cepat dan tepat. Ada beberapa pengertian mengenai rumah sakit dari para ahli. Salah satunya menurut Wolper dan Penna (1997), rumah sakit adalah sebagai tempat untuk orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran juga sebagai tempat pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan tenaga profesi kesehatan lainnya yang diselenggarakan (dalam Pahlevi, 2009 : 6). Kualitas pelayanan dalam menangani pelanggan yang datang adalah hal yang sangat perlu diperhatikan bagi setiap karyawan, perawat, dan dokter yang berada di rumah sakit. Rumah sakit milik pemerintah, maupun milik swasta.

Di Semarang terdapat rumah sakit negeri dan swasta yang terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan pelanggan, juga memberikan nilai tambah untuk rumah sakitnya dari pesaing. Selanjutnya akan ditunjukkan daftar rumah sakit yang dikelola pemerintah maupun swasta di kota Semarang.

**Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit yang Dikelola Pemerintah maupun Swasta di Kota Semarang Tahun 2014**

NAMA RUMAH SAKIT	JENIS	KELAS	Alamat
<b>RSU Dr. Kariadi</b>	RSU	A	Jl. Dr. Soetomo No.16,Semarang
<b>RS St. Elisabeth Semarang</b>	RSU	B	Jl. Kawi No.1,Semarang
<b>RS William Booth</b>	RSU	D	Jl. Let Jen S Parman 5,Semarang
<b>RS Telogorejo Semarang</b>	RSU	B	Jl. KH. Ahmad Dahlan Semarang
<b>Rumkit Tk.III Bhakti Wira Tamtama Smg</b>	RSU	III	Jl. Dr. Sutomo No.17, Semarang

NAMA RUMAH SAKIT	JENIS	KELAS	Alamat
RS Sultan Agung Semarang	RSU	B	Jl. Raya Kaligawe Km.4,Semarang
RSU Roemani	RSU	C	Jl. Wonodri 2 No. 22,Semarang
RSU Panti Wilasa I	RSU	C	Jl. Citarum No 98 Semarang
RS Jiwa Dr. Amino Gondohutomo	RS Jiwa/ RSKO	A	Jl. Brigjen Sudiarto,Semarang
RSUD Tugurejo Semarang	RSU	B	Jl. Raya Tugurejo Semarang
RS Hermina Pandanaran	RSIA	C	Jl. Pandanaran No.24,Semarang
RS Akabri Pol Semarang	RSU	IV	Jl. Sultan Agung Candi Baru Komplek AKPOL
RSIA Bahagia	RSIA	C	Jl. A Rachman Saleh No.71,Semarang
RS Panti Wilasa II	RSU	C	Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo 50, Bugangan, Semarang Timur
RSB Anugerah	RSIA	C	Jl. Kalisari Baru No.5-7,Semarang
RSB Bunda Semarang	RS B	C	Jl. Brigjen Katamso No.8,Semarang
RSK THT Dharma Usadha	RSK THT	-	Jl. Kalimas Raya Semarang
RSB Gunung Sawo I	RSIA	C	Jl. Gunung Sawo No.21,Semarang

Sumber: Hendry Widodo - [metrosemarang.com](http://metrosemarang.com)

Data di atas diunggah pada 27 Agustus 2014 oleh Hendry Widodo dengan mengambil data dari dinas kesehatan Kota Semarang. Rumah Sakit Columbia Asia yang menjadi obyek penelitian ini belum masuk dalam daftar tersebut karena rumah sakit tersebut baru melakukan operasional pertama kali pada 8 Juni 2014. Dari data tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kelas antar rumah sakit yaitu kelas A, B, C, dan D. Perbedaan kelas rumah sakit muncul berdasarkan tingkat standar tertentu seperti kelengkapan alat medis, tersedianya tenaga paramedis, besaran tingkat cakupan sebagai rumah sakit rujukan. Rumah Sakit Columbia Asia termasuk dalam kelas B.

Tingkat kualitas sebuah produk (barang atau jasa) dapat dilihat dari kebutuhan pelanggan dan bagaimana persepsi pelanggan. Hal ini membuktikan kualitas sebuah produk ditentukan dari sudut pandang pelanggan, bukan dari penyedia jasa. Pelanggan yang mengkonsumsi, maka pelangganlah yang menentukan seberapa besar tingkat kualitas yang ditawarkan oleh perusahaan jasa (Tjiptono, 2006 : 61). Untuk melihat kualitas sebuah jasa, konsumen dapat menilai dari lima dimensi yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, wujud (Kotler, 2009 : 52).

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang harus ditunjukkan dari suatu organisasi atau perusahaan kepada pelanggannya sesuai dengan janji yang ditawarkan sebelumnya (Umar, 2003 : 8). Tingkat kompetitif suatu organisasi dapat diukur di sini, dari seberapa besar perusahaan dapat melaksanakan pelayanan jasanya sesuai dengan janji yang ditawarkan untuk pelanggan. Dalam mewujudkan keandalannya, Rumah Sakit Columbia Asia Semarang telah memberikan layanan medis maupun non medis untuk melayani pasien yang datang.

Responsivitas (*responsiveness*) adalah sebuah respon atau kesigapan yang muncul dari seorang karyawan untuk tanggap dalam membantu pelanggan, serta cepat dalam memberikan pelayanan dalam menangani transaksi atau keluhan pelanggan (Umar, 2003 : 8). Kecepatan serta ketepatan merupakan hal yang penting untuk kepentingan pelanggan khususnya dalam bidang jasa yang antara perusahaan dengan pelanggan berinteraksi langsung. Responsivitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Columbia Asia Semarang adalah dengan tersedianya

layanan medis maupun non medis 24 jam juga dokter jaga yang akan melayani pasien.

Jaminan (*assurance*) meliputi bagaimana kemampuan pengetahuan seorang karyawan tentang produk dengan tepat. Tingkat keramahan, perhatian, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan rasa aman pelanggan dalam memanfaatkan jasa juga merupakan faktor yang dapat meningkatkan keyakinan pelanggan pada perusahaan (Umar, 2003 : 8). Rumah Sakit Columbia Asia Semarang telah menyediakan perawat yang minimal pendidikannya D3 sesuai dengan kemampuan yang ditentukan. Setiap karyawan yang ada telah diberikan standar pelayanan selama berada di rumah sakit seperti daya tanggap yang tepat dalam menghadapi situasi di rumah sakit. Penanggung jawab untuk pasien rawat inap adalah dokter spesialis untuk menghadapi khusus tertentu.

Empati (*empathy*) adalah pendekatan secara individual yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan menghubungi dan menggunakan jasa yang ditawarkan, kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi yang jelas dari karyawan, serta usaha dari perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan (Umar, 2003 : 8). Rumah Sakit Columbia Asia Semarang telah menyediakan layanan panggilan *ambulance* selama 24 jam, adanya perawat yang bertugas selama 24 jam di rumah sakit.

Wujud (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik yang disediakan atau ditawarkan perusahaan kepada pelanggannya, seperti gedung, lahan parkir yang memadai, tingkat kebersihan, kerapian, kenyamanan, kelengkapan peralatan

komunikasi, dan bagaimana penampilan karyawannya (Umar, 2003 : 9). Rumah Sakit Columbia Asia Semarang telah menyediakan lahan parkir yang luas, gedung baru dengan *design* minimalis, interior dan eksterior yang diatur untuk memberikan kesan nyaman kepada pengunjung, kerapian serta keramahan yang diberikan oleh para karyawan juga diperhatikan oleh rumah sakit.

Rumah sakit yang bertaraf internasional yang berbasis di Malaysia saat ini memiliki 24 rumah sakit yang tersebar di wilayah Malaysia, India, Vietnam, dan Indonesia. Salah satunya adalah Rumah Sakit Columbia Asia Semarang yang merupakan cabang ketiga di Indonesia setelah Medan dan Jakarta yang dikelola oleh PT. Belefina Sarana Media.

Potensi dan pelayanan serta kualitas dari fasilitas di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang ini bisa disejajarkan dengan rumah sakit lainnya. Selain itu rumah sakit ini sudah dilengkapi dengan fasilitas peralatan medis terbaru seperti tersedianya 106 kamar untuk rawat inap, MRI 1,5 tesla, MSCT 128 slices, Laparoscopy Set, maupun peralatan C-Arm di kamar operasi.

Sama seperti rumah sakit pada umumnya, Rumah Sakit Columbia Asia Semarang memberikan layanan rawat jalan, 24 jam layanan rawat inap, UGD, kamar bedah, farmasi, juga pendukung medis radiologi, laboratorium, maupun fisioterapi. Layanan bedah menjadi salah satu keunggulan Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Selain fasilitas tadi, rumah sakit ini juga memperhatikan dalam memilih sumber daya manusianya. Maka dalam menyiapkan tenaga dokter, paramedis, karyawan non medis, dan sebagainya menjadi penting untuk mendukung kualitas yang ditawarkan.

Obyek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Columbia Asia Semarang yang berada di Jalan Siliwangi No. 143 Semarang, persis di samping pintu masuk Bandara Ahmad Yani di Semarang.

Salah satu cara melihat tingkat kepentingan pelanggan adalah dengan penerapan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Menurut Rangkuti, 2006 (dalam Kariman, 2010 : 38) IPA adalah tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul yang dipilih untuk penelitian ini adalah “Analisis *Importance-Performance* Terhadap Lima Dimensi Kualitas Jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang “

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) dari lima dimensi kualitas jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang?
2. Bagaimana tingkat kinerja (*performance*) dari lima dimensi kualitas jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang?
3. Bagaimana analisis *importance-performance* dari lima dimensi kualitas jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kesesuaian kepentingan dan kinerja keandalan (*reliability*).
2. Untuk menganalisis kesesuaian kepentingan dan kinerja responsivitas (*responsiveness*).
3. Untuk menganalisis kesesuaian kepentingan dan kinerja jaminan (*assurance*).
4. Untuk menganalisis kesesuaian kepentingan dan kinerja empati (*empathy*).
5. Untuk menganalisis kesesuaian kepentingan dan kinerja wujud (*tangible*).

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

##### **1. Peneliti**

Menambah pengetahuan tentang dimensi kualitas jasa apa saja yang ada dalam rumah sakit. Serta mengetahui bagaimana cara penerapannya menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

##### **2. Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu rumah sakit dalam mengetahui dimensi apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki dari oleh pihak rumah sakit.



### 3. Akademisi

Dapat menjadi masukan dan menambah wawasan tentang analisis *Importance-Performance Analysis* dimensi kualitas jasa. Khususnya kualitas jasa rumah sakit.

