

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DAN KETIADAAN PILIHAN PASIEN TERHADAP PENDAPATAN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

ELLA PUSPITA



DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019



Optimization Software:
www.balesio.com

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DAN KETIADAAN PILIHAN PASIEN TERHADAP PENDAPATAN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

disusun dan diajukan oleh

ELLA PUSPITA
A31113323



kepada

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2019



SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DAN KETIADAAN PILIHAN PASIEN TERHADAP PENDAPATAN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ELLA PUSPITA
A31113323

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

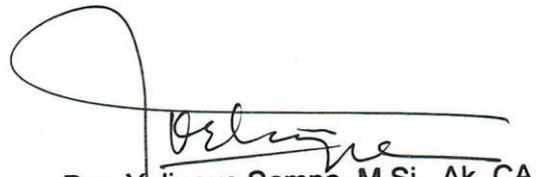
Makassar, 30 November 2018

Pembimbing I,



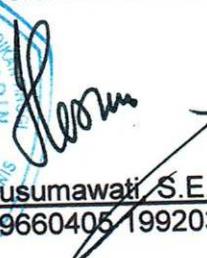
Dr. Alimuddin, S.E., Ak., MM
NIP.19591208 198601 1 003

Pembimbing II,



Drs. Yulianus Sampe, M.Si., Ak., CA
NIP.19560722 198702 1 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN DAN KETIADAAN PILIHAN PASIEEN TERHADAP PENDAPATAN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

ELLA PUSPITA
A31113323

telah dipertahankan dalam ujian sidang skripsi
pada tanggal **24 Januari 2019** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Panitia Penguji,

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alimuddin, S.E., Ak., MM	Ketua	1.
2	Drs. Yulianus Sampe, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2.
3	Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA	Anggota	3.
4	Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si, CA	Anggota	4.

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ella Puspita
NIM : A31113323
Departemen/Program studi : Akuntansi/Strata I

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH PELAYANAN DAN KETIADAAN PILIHAN PASIEN TERHADAP PENDAPATAN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 24 Januari 2019



PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas cinta dan kasih-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Alimuddin, S.E.,Ak.,MM dan Bapak Drs. Yulianus Sampe, Ak., M.Si., CA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, memberikan bantuan literatur dan berdiskusi dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada RSUP Dr. wahidin sudirohusodo Makassar atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian. hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada seluruh pegawai dan pasien di lingkungan RSUP Dr. wahidin Sudirohusodo Makassar atas partisipasi yang telah diberikan dalam penelitian ini.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah, ibu, suami, anak, dan saudara peneliti atas bantuan dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang telah diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 24 Januari 2019

Peneliti



ABSTRAK

Pengaruh Pelayanan dan Ketiadaan Pilihan Pasien Terhadap Pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

The Effect Of Service And Lack Of Patient Choices On Revenue Of Central Public Hospital Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Ella Puspita
Alimuddin
Yulianus Sampe

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh pelayanan dan ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan rumah sakit. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien dan pegawai rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada pasien dan pegawai rumah sakit. Sejumlah 100 kuisioner yang dikembalikan oleh rumah sakit menjadi sampel penelitian. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda . hasil uji regresi menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh negatif terhadap pendapatan. Sedangkan ketiadaan pilihan pasien berpengaruh positif terhadap pendapatan rumah sakit

Kata kunci: pelayanan, perilaku konsumen, pendapatan

This study aims to prove and analyze the effect of service and lack of patient choice on hospital revenue. The population used in this study were patients and hospital employees. This research was conducted by giving questionnaires to patients and hospital employees. A total of 100 questionnaires were returned by the hospital to the study sample. Data analysis method uses multiple linear regression. Regression test results indicate that service has a negative effect on revenue. Whereas the absence of patient choice has a positive effect on hospital revenue

Keywords: service, consumer behavior, revenue



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan	9
2.1.2 Pelayanan Publik	11
2.1.3 Pelayanan Kesehatan	14
2.2 Rumah Sakit	15
2.2.1 Pengertian Rumah Sakit.....	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Rumah Sakit.....	15
2.2.3 Sumber-sumber Pendapatan Rumah Sakit.....	16
2.2.3.1 Pengertian pendapatan.....	16
2.2.3.2 Sumber-sumber Pendapatan	17
2.2.3.3 Pelayanan dan Pendapatan	19
2.2.3.4 Ketiadaan Pilihan Pasien	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.4.1 Jenis Data	30
3.4.2 Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Variabel penelitian dan Definisi Operasional	31
3.6.1 Variabel Independen	32
3.6.2 Variabel Dependen.....	33
3.6.3 Definisi operasional	35
3.7 Instrumen Penelitian.....	36
3.8 Uji Kualitas Data.....	36



3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.9 Analisis Data	37
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	37
3.9.1.1 Uji Normalitas.....	38
3.9.1.2 Uji Multikolinearitas	38
3.9.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.10 Uji Hipotesis	39
3.11 Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Sejarah RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.....	41
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.4 Uji Kualitas Data.....	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1 Uji Normalitas	50
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.4.3 Uji Heterosketastisitas	53
4.6 Uji Hipotesis	53
4.5.1 Uji Analisis Regresi Berganda	53
4.5.2 Uji Signifikansi Parsial	55
4.5.3 Koefisien Determinasi	56
4.7 Pembahasan	57
BAB IV PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1	Distribusi Kuesioner 43
4.2	Ikhtisar Demografi Responden Berdasarkan Usia 44
4.3	Ikhtisar Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45
4.4	Ikhtisar Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan 45
4.5	Hasil Analisis Deskriptif 46
4.6	Hasil Uji Validitas 47
4.7	Hasil Reabilitas 49
4.8	Hasil Uji Multikorelitas 52
4.9	Hasil Uji Regresi Berganda 53
4.10	Hasil Uji t 55
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi 56
4.12	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis..... 57



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
4.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata Peneliti.....	66
2. Populasi.....	67
4. Kuesioner.....	68
5. Hasil Uji Kualitas Data dan Analisis Data	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini sangat mempengaruhi persaingan didalam dunia bisnis, dimana pihak yang satu selalu berusaha memberikan yang lebih baik dari para pesaingnya. Persaingan dapat berupa harga , waktu, pengiriman, pelayanan promosi dan kualitas. Perusahaan akan dapat memenangkan persaingan pasar bila mempunyai daya saing secara menyeluruh dan mutu produk yang ada saat ini, telah menjadi standar yang dikehendaki konsumen.

Organisasi yang bergerak dibidang jasa turut mengalami persaingan, dimana mereka selalu berusaha memberikan keunggulan-keunggulan dalam berbagai cara untuk memberikan suatu kualitas jasa dan kepuasan yang baik bagi pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan. Organisasi juga perlu menciptakan kepuasan pelanggan, sebab ketidakpuasan pelanggan dapat berdampak pada berpindahnya pelanggan pada pesaing. Salah satu organisai jasa tersebut yakni rumah sakit.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan sekaligus sebagai entitas yang memiliki tanggung jawab kepada *shareholder* dan *stakeholder* harus cerdas dan bijaksana dalam merancang manajemen strategi. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan yang semakin tinggi dan perilaku pasien yang semakin jeli dan kritis dalam memilih pelayanan kesehatan menjadi pemicu rumah sakit untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, oleh karena itu faktor keuangan tidak dapat lagi dijadikan sebagai satu-satunya pedoman untuk menilai kinerja manajemen rumah sakit. Untuk itu diperlukan

ukuran kinerja agar dapat menilai dan mengevaluasi semua yang telah dan dicapai oleh perusahaan pada periode tertentu dan juga sebuah



konsep bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kinerjanya baik secara keuangan dan non keuangan.

Pada umumnya perusahaan atau organisasi menggunakan pengukuran kinerja keuangan. Pada pengukuran kinerja secara tradisional, perusahaan telah diukur dan dinilai kinerja manajerialnya dengan menggunakan pengukuran keuangan seperti *earnings*, *Return On Investmen (ROI)*, *Return On Assets (ROA)*, atau biaya unit. Kinerja keuangan merupakan salah satu aspek dari kinerja perusahaan dan bila hanya mengandalkan kinerja keuangan tidak cukup untuk dapat mengevaluasi kinerja perusahaan, bahkan bisa jadi tidak berguna karena beberapa alasan (Anthony dan Govindarajan, 2003 : 123).

Surifah (2003 : 67) mengatakan bahwa kinerja keuangan melalui laporan keuangan juga memiliki kelemahan-kelemahan yang lain baik pada konsep dasar, proses penyusunan maupun informasi yang dihasilkannya. Kelemahan pada konsep dasar akuntansi antara lain terkait dengan masalah karakteristik akuntansi bahwa akuntansi harus handal. Selain sulit membuktikan bahwa akuntansi benar-benar handal, juga terdapat kesulitan untuk menyusun laporan keuangan yang handal. Pada proses penyusunannya, kelemahan akuntansi berkaitan dengan campur tangan pihak manajemen untuk mempengaruhi angka-angka akuntansi, sehingga sulit untuk menghindari subyektifitas manajemen. Oleh karena itu jika hanya mengandalkan penilaian keuangan atau finansial saja tidak cukup untuk memastikan seluruh strategi perusahaan dalam mencapai *profit* yang signifikan akan dilaksanakan dengan sukses.

Menurut Kaplan dan Norton (1996 : 23) pemakaian penilaian kinerja tradisional yaitu ROI, Profit Margin dan Rasio Operasi sebetulnya belum cukup mewakili untuk menyimpulkan apakah kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan

baik atau belum. Hal ini disebabkan karena ROI, Profit Margin dan Rasio Operasinya menggambarkan pengukuran efektivitas penggunaan aktiva serta



laba dalam mendukung penjualan selama periode tertentu. Ukuran-ukuran keuangan tidak memberikan gambaran yang *rill* mengenai keadaan perusahaan karena tidak memperhatikan hal-hal lain di luar sisi finansial misalnya sisi pelanggan yang merupakan fokus penting bagi perusahaan dan karyawan, padahal dua hal tersebut merupakan roda penggerak bagi kegiatan perusahaan. Solusi untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menggunakan penilaian dan evaluasi berbagai ukuran yaitu pengukuran keuangan dan non-keuangan yang terdiri dari kualitas produk, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, dan pangsa pasar. Hal ini tentunya berkaitan erat dengan fungsi rumah sakit yang bersifat sosial dan ekonomi.

Rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan pada dasarnya bersifat unit sosial ekonomis (Assauri, 2004 : 64). Di mana dalam menjalankan kegiatannya, di samping harus tunduk pada nilai-nilai sosial dan kemanusiaan juga menekankan penerapan nilai-nilai ekonomis jasa pelayanan. Dalam hal ini, perusahaan tidak hanya berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, tetapi lebih pada pencapaian loyalitas pelanggan. Seorang konsumen yang mengalami ketidakpuasan mempunyai kemungkinan akan mengubah perilaku keputusannya dengan mencari alternatif merek jasa lain pada konsumsi berikutnya untuk meningkatkan kepuasannya. Situasi ketidakpuasan biasanya terjadi setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa dan merasakan bahwa kinerjanya ternyata tidak memenuhi harapan pelanggan. Ketidakpuasan dapat menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia, akibat dari semua itu jangka panjangnya akan berdampak pada sisi finansial perusahaan, yaitu kepuasan konsumen akan meningkatkan kepercayaan konsumen atas perusahaan dan tidak mencari alternatif untuk berpindah kepada penyedia jasa yang lain. Menurut Asakdiyah (2005 : 89) tercapainya kepuasan pelanggan akan menimbulkan

ulang pelanggan, hal ini akan mengakibatkan adanya hubungan jangka antara pelanggan dengan perusahaan



Rumah sakit umum pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar termasuk rumah sakit yang dikelola pemerintah dan dikategorikan sebagai rumah sakit rujukan regional berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan Nomor 540/Menkes/1994 sebagai rumah sakit kelas A dan sebagai rumah sakit pendidikan, serta sebagai rumah sakit rujukan tertinggi dikawasan Timur Indonesia .

Posisi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai rumah sakit rujukan yang memiliki sarana dan prasarana yang paling lengkap serta tenaga medis yang memadai diantara rumah sakit yang ada di provinsi Sulawesi Selatan bahkan dikawasan Indonesia Timur menyebabkan masyarakat merasa tidak memiliki pilihan lain selain berobat di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, tidak hanya terbatas karena rujukan dokter, tetapi juga karena keinginan masyarakat sendiri.

Dari hal tersebut pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo mengalami peningkatan dari tahun ketahun dan tidak mengalami masalah jika dilihat dari segi kinerja keuangan secara jangka pendek. Tetapi yang menjadi permasalahan saat ini bahwa laju peningkatan pendapatan dibarengi dengan masih adanya komplain pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja keuangan rumah sakit dalam hal pendapatan secara jangka panjang.

Peningkatan pendapatan (*revenue*) yang optimum adalah tujuan dari semua perusahaan, sebab itu perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut baik itu kinerja keuangan dan non-keuangan. Karenanya dibuatlah suatu strategi keuangan yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, sehingga akhirnya akan berpengaruh terhadap tujuan akhir perusahaan yaitu memperoleh laba sebesar-besarnya atau peningkatan kinerja keuangan.

Dengan dasar tersebut maka peneliti mengangkat kembali penelitian dengan

garuh pelayanan dan ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan yang

in akan memberikan kontribusi positif bagi pihak terkait. Selain itu



perbedaan penelitian saat ini dan sebelumnya adalah bahwa penelitian sebelumnya dilakukan ditempat yang berbeda dan hanya melakukan penelitian terhadap pasien rawat inap dari rumah sakit sehingga memiliki banyak keterbatasan dalam pengumpulan data.

Dengan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk membahas mengenai *“Pengaruh Pelayanan Dan Ketiadaan Pilihan Pasien Terhadap Pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar”*.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini:

- a. Apakah pelayanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
- b. Apakah ketiadaan pilihan pasien memiliki pengaruh terhadap pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh pelayanan pasien terhadap pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar



1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan dan ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan rumah sakit.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit sebagai organisasi sektor publik dalam melakukan tugasnya yakni memberikan pelayanan yang sesuai standar, yang nantinya akan memberikan kontribusi terhadap pendapatan rumah sakit.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah didalam pengambilan kebijakan mengenai proses pelayanan dalam instansi-instansi publik agar lebih baik.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang membahas mengenai teori-teori dan konsep-konsep umum yang akan digunakan dalam terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini. Dan bab ini membahas kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.



BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab metode penelitian. Berisi rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis data yang digunakan beserta sumbernya, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, metode penelitian dan metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil pengujian sampel

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian deskriptif sampel penelitian, hasil analisis data dan uraian mengenai pembahasan hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir tentang kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian , keterbatasan dan saran yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam malakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

PENTINGNYA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan atau institusi publik sudah sejak lama disadari dapat mengakibatkan kerugian. Tidak semua konsumen yang kecewa terhadap pelayanan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya meski mereka tidak menyampaikan keluhannya, bukan berarti secara otomatis dianggap puas. Kenyataannya, justru konsumen yang tidak puas secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya konsumen merupakan sinyal buruk terhadap suatu perusahaan maupun institusi public karena yang menyampaikan keluhan adalah mereka yang benar-benar setia terhadap layanan yang diberikan.

Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan atau institusi publik, tetapi juga menceritakan keburukan layanan yang diterima orang lain. Citra buruk yang melekat ini akan berdampak terhadap calon konsumen, calon konsumen akan dapat menjatuhkan pilihan kepada pesaing. Efek berikutnya akan terjadi permintaan negatif jangka panjang dan itu berarti dapat menurunkan pendapatan perusahaan atau instiusi publik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka disadari pentingnya pelayanan yang memuaskan pelanggang. Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang diharapkan oeh pelanggan. Kepuasan adalah tanggapan

n atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti bahwa peilaian suatu keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan



yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan (Barnes, 2003 : 64).

2.1. Pelayanan

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Konsep pelayanan umum dalam kamus besar bahasa Indonesia (1989) diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Pelayanan pegawai adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Berkaitan dengan pelayanan terdapat dua istilah yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani ialah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan itu sendiri ialah usaha yang melayani kebutuhan orang lain.

Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, sehingga pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan membantu untuk menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik. Definisi selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan



oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan juga dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Daerah wajib memenuhi kebutuhan dalam pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan menurut (Kotler 2009 : 4) adalah setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat terhadap suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut (Lukman 2001 : 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Levine (1991 : 14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata yang dan merupakan pengaruh yang sifatnya tindakan sosial.
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Peran pelayanan yang diselenggarakan, oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkatkan kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan

- n. Dengan demikian peayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Karena Negara



didirikan oleh rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan untuk mendapatkan kebutuhan seperti kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

2.1.2. Pelayanan Publik

Setiap masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun banyak sekali tuntutan dari pihak masyarakat mengenai pelayanan publik yang lambat, berbelit-belit, mahal dan juga melelahkan. Namun pada dasarnya setiap manusia memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (2009 : 24) pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2006 : 4) ialah pemecahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Adapun pendapat lain mengenai pelayanan umum yang dikemukakan oleh Moenir (2002 : 26) adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan kepentingan umum yang menjadi asal-usul kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah dan juga pihak swasta kepada masyarakat luas. Dengan demikian pendapat-pendapat yang dikemukakan beberapa ahli tentang pelayanan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk

menyiapkan, mengurus serta menyediakan apa yang diperlukan atau orang lain berdasarkan peraturan yang terdapat pada undang-undang atau.



Menurut Sinambela (2006 : 8) aparat pemberi pelayanan hendaknya memahami variable-variabel prima seperti yang terdapat pada agenda perilaku pelayanan prima sektor publik, variable-variabel tersebut antara lain :

1. Pemerintah yang bersifat melayani
2. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resorce* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam perilaku pelayanan masyarakat, dalam menjalankan fungsi mereka

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana peraturan perundang-undangan. Begitu pentingnya sebuah pelayanan, pemerintah memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan kepada masyarakat dengan dikeluarkannya satu pedoman yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan

Kepastian waktu

Akurasi



5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Dalam pelayanan publik yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini adalah instansi pemerintah termasuk BUMD Dan BUMN Mahmudi (2002 : 10). Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan juga publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian sebagai penerima pelayanan. Menurut Menpan Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasaranan
6. Kompetensi petugas pelayanan

Dalam kondisi demikian, hanya organisasilah yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk merebut konsumen yang potensial, seperti halnya lembaga pemerintah yang saat ini semakin dituntut untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh sebab itu pelayanan aparatur harus lebih produktif dalam mencermati paradigma baru agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Selain itu, kegiatan pelayanan publik juga memiliki kepentingan diantaranya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan program pemerintah sebagai pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk mencapai tujuan Negara yaitu



untuk mensejahterakan kehidupan rakyat Indonesia. Dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut dibutuhkan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan system atau prosedur yang berlaku. Kegiatan pelayan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah bahwa setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi lewat kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

2.1.3 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Defenisi pelayanan kesehatan menurut Depertemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam undang-undang kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalamsuatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok atau pun masyarakat.

Adapun pihak-pihak yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan antara lain, dokter, perawat, bidan, apoteker. Pelayanan kesehatan dapat diperoleh mulai tingkat puskesmas, rumah sakit umum atau swasta, klinik dan institusi kesehatan lainnya duiharapkan agar kontribusinya agar lebih maksimal dan optimal. Masyarakat dalam hal ini pasien menuntut pihak pelayanan kesehatan yang baik dari beberapa konstitusi di atas agar kinerjanya dapat dirasakan pasien dan keluarganya, dilain pihak pemerintah belum dapat menerapkan aturan pelayanan kesehatan yang tepat karena adanya keterbatasan-keterbatasan. Untuk meningkatkan pelayanan

in dibutuhkan tenaga kesehatan yang baik, terampil dan fasilitas rumah sakit



yang baik, tetapi tidak semua institusi pelayanan medis tersebut memenuhi kriteria sehingga turut meningkatkan kerumitan pelayanan kesehatan saat ini.

2.2. Rumah Sakit

2.2.1. Pengertian Rumah Sakit

Seperti yang tercantum dalam UU rumah sakit pasal 1 ayat (1) rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, serta menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi yang memiliki kemandirian dan hubungan hukum yang penuh dengan tanggung jawab. Rumah sakit berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keahlian, bersamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan, dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

2.2.2. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit memiliki hak dan kewajiban sebagai mana yang diatur dalam pasal 30 uu Rumah sakit antara lain, sebagai berikut :

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi rumah sakit
- b. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka pengembangan pelayanan
- c. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. Menggugat pihak yang mengalami kerugian
 - Mendapatkan perlindungan hukum
 - Mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit



Kewajiban rumah sakit menurut pasal 29 UU Rumah sakit, disebutkan bahwa setiap rumah sakit memiliki kewajiban sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif mengutamakan kepentingan pasien
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- d. Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu atau miskin
- e. Menyelenggarakan rekam medis
- f. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai hak dan kewajiban pasien.

2.2.3. Sumber-sumber Pendapatan Rumah Sakit

2.2.3.1 Pengertian pendapatan

Pendapatan merupakan hasil yang diperoleh dari kegiatan-kegiatan perusahaan, dalam akuntansi istilah pendapatan berkaitan erat dengan konsep *Return On Investment*, yang berarti perusahaan melakukan investasi berupa sumber-sumber dalam suatu usaha dengan harapan untuk memperoleh *Return* dari kegiatan tersebut. Secara konseptual pendapatan didefinisikan sebagai aliran masuk sumber-sumber pendapatan, kenaikan aktiva atau penurunan kewajiban dari suatu entitas penyerahan barang, penyelesaian jasa, atau aktifitas lainnya yang merupakan operasi yang berkelanjutan atau usaha pokok dari entitas terkait.

menurut Dyeman (2000 : 234) pendapatan adalah arus masuk atau nilai aktiva entitas atau penyelesaian kewajiban selama satu periode dari



pengiriman atau produksi barang, pemberian jasa, atau pelaksanaan kegiatan lainnya yang merupakan persai utama atau sentral entitas yang sedang berlangsung

2.2.3.2 Sumber-sumber Pendapatan

Rumah sakit merupakan institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya, yang multi disiplin serta dipengaruhi oleh lingkungan yang selalu berubah. Namun rumah sakit harus tetap konsisten untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial, dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dengan selalu memperhatikan etika pelayanan. Pengelolaan unit usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial, disamping pengelolaan rumah sakit juga sangat tergantung pada status kepemilikan rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Dengan semakin tingginya tuntutan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya, banyak permasalahan yang muncul terkait dengan terbatasnya anggaran yang tersedia bagi operasional rumah sakit, alur birokrasi yang terlalu panjang dalam proses pencairan dana, aturan pengelolaan keuangan yang menghambat kelancaran pelayanan dan sulitnya untuk mengukur kinerja, sementara rumah sakit memerlukan dukungan SDM, teknologi, dan modal yang sangat besar.

Rumah sakit sebagai lembaga layanan publik yang menjalankan fungsi kesehatan, selain perlu memahami peran, fungsi, dan manajemen rumah sakit, juga perlu melakukan perubahan paradigma lembaga dari bersifat sosial-birokratik menjadi lembaga sosial dan ekonomi yang harus menerapkan konsep-konsep

modern dengan tetap mempertahankan visi, misi, dan fungsi sosial rumah sakit. Arah pembenahan layanan publik pada rumah sakit mensyaratkan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat sesuai arti dan perannya yang



pada hakikatnya adalah untuk pembangunan manusia Indonesia. Dengan memperhatikan pentingnya peran layanan publik rumah sakit, maka diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan berkesinambungan guna mencapai hasil yang optimal.

Sejalan dengan reformasi pengelolaan keuangan negara, maka rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksana teknis pemerintah yang secara langsung memberi jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat perlu melakukan perubahan pola pikir dalam pemberian pelayanan dan sistem pengelolaan keuangannya sehingga tercapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Perubahan paradigma pengelolaan rumah sakit pemerintah yang bersifat sosial-birokratik kearah business-like terbuka dengan adanya Undang-Undang nomor 1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara yang memberikan peluang bagi instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat menerapkan PPK-BLU.4 PPK-BLU memberikan fleksibilitas pengelolaan keuangan karena masyarakat dan dunia bisnis bergerak dinamis, sehingga instansi pemerintah yang melakukan *public services* perlu mengikuti kedinamisan tersebut. Fleksibilitas pengelolaan keuangan tersebut menuntut adanya tata kelola yang baik (good governance) agar dapat memberikan nilai tambah kepada masyarakat, pemerintah, investor, pimpinan dan pegawai BLU sendiri, serta stakeholder lainnya. Melalui konsep pola pengelolaan keuangan BLU ini rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, mendorong enterpreneureship, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka pelayanan publik, sesuai dengan tiga pilar yang diharapkan dari pelaksanaan PPK-BLU ini, yaitu mempromosikan peningkatan kinerja pelayanan publik, fleksibilitas pengelolaan keuangan dan tata kelola yang baik.



Berikut sumber dana operasional BLU seperti disebutkan dalam Pasal 14 PP 23/2005 yaitu :

1. APBN/APBD
2. Pendapatan dari jasa layanan kepada Masyarakat
3. Hibah tidak terikat
4. Hibah terikat
5. Kerjasama BLU dengan pihak ketiga dan hasil usaha lainnya.

Sumber pendapatan operasional rumah sakit umumnya berasal dari masyarakat umum yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Pemanfaatan fasilitas rumah sakit tersebut meliputi: pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan penunjang medik, pelayanan kefarmasian dan lain-lain (Bastian: 2008 : 3).

Rumah sakit pemerintah tidak hanya terbatas pada pendapatan dari jasa layanan langsung yang diberikan kepada pasien, tetapi dapat menerima pendapatan dari sumber-sumber lain yaitu: pendapatan dari kerja sama pihak ketiga, pemanfaatan kekayaan, pendapatan hibah dan lain-lain pendapatan BLU yang sah dengan memanfaatkan potensi-potensi kekayaan daerah.

2.2.3.3 Pelayanan dan pendapatan

Era globalisasi mendorong semua organisasi baik bisnis maupun publik untuk berinovasi dalam menciptakan pelayanan yang baik untuk kepuasan pelanggan . kepuasan pelanggan inilah yang nantinya akan mendorong pelanggan untuk loyal terhadap organisasi tersebut. Terkhusus untuk organisasi

(rumah sakit), sebagai organisasi penyedia jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan atau pasien.



Menurut Yuliasuti (2009 : 23) rumah sakit dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggan. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanan. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan turut serta dalam proses peningkatan pendapatan rumah sakit.

Namun hal ini tidak sesuai dengan penelitian Khairiah 2013 dengan judul "*Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kinerja Non-Keuangan Terhadap Pendapatan Perusahaan (Studi: Pada Industri Jasa Rumah Sakit di Kota Bengkulu)*". Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan adalah melalui kuisioner yang diperoleh dari 162 responden pasien rumah sakit atau klinik yang ada di kota Bengkulu. Data sekunder yang diperoleh berupa informasi data pendapatan dari masing-masing rumah sakit atau klinik. Teknik pengambilan sampel rumah sakit atau klinik menggunakan metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan adalah tabel frekuensi, yang digunakan untuk melihat bagaimana penilaian pasien terhadap item-item pernyataan yang diajukan, sedangkan untuk melihat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap pendapatan digunakan alat analisis Regresi Linier Sederhana Sederhana dengan program SPSS 12.0 Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan dengan sinifikansi $> 0,05$ terhadap pendapatan rumah sakit atau klinik.

Kendati demikian pelayanan yang memuaskan pasien akan lebih

unggulkan sebab akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian
g dari waktu ke waktu, bahkan mereka akan merekrut orang lain untuk



melakukan hal yang sama.

2.2.3.4 Ketiadaan Pilihan Pasien

Selain pelayanan, faktor ketiadaan pilihan pasien terhadap rumah sakit juga dapat meningkatkan laju pertumbuhan pendapatan. Sebab tidak dapat dipungkiri bahwa pendapatan dipengaruhi tingginya tingkat kujungan pasien. Pasien yang merasa bahwa hanya rumah sakit tertentu yang dapat memenuhi harapan mereka maka mereka akan memilih menggunakan jasa rumah sakit tersebut karena mereka tidak memiliki pilihan lain.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pasien atau pelanggan untuk berobat terhadap rumah sakit tertentu yaitu kualitas jasa, biaya dan fasilitas.

1. Kualitas jasa

Nasution (2004 : 5) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Jasa dalam hal ini adalah jasa dokter dalam rumah sakit. Kualitas dokter merupakan bagian dari suatu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sebuah rumah sakit yang mana merupakan bagian yang sangat kuat dalam membentuk persepsi pasien terhadap suatu pelayanan di rumah sakit.

Kualitas dokter yang disediakan menjadi salah satu pertimbangan bagi pasien dalam memilih suatu rumah sakit untuk mengatasi serta menyembuhkan penyakit yang sedang dideritanya. Pasien akan menilai dari

apa hal tentang kualitas dokter seperti waktu tunggu untuk dilayani, penjelasan dokter yang tepat dan jelas tentang penyakit dan keluhan



yang dikatakan pasien, ketanggapan dokter terhadap pelayanan, kemampuan diagnosis dokter terhadap masalah kesehatan yang dialami pasien dan penanganya lebih lanjut.

2. Biaya atau harga pengobatan

Kotler (1998 : 136) berpendapat bahwa harga merupakan satu satuan unsur dalam bauran pemasaran (*Marketing Mix*) yang menghasilkan pendapatan penjualan, sedangkan unsur-unsur lainnya seperti periklanan, promosi penjualan, pengembangan produk dan distribusi semata-mata hanya merupakan unsur biaya saja. Harga sangat menentukan atau mempengaruhi permintaan pasar.

Ahmad (2001: 26) mengatakan konsumen dalam melakukan pembelian, faktor harga merupakan faktor yang lebih dulu diperhatikan, kemudian disesuaikan dengan kemampuannya sendiri. Harga dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu; mahal, sedang, dan murah. Sebagian konsumen yang berpendapat menengah menganggap bahwa harga yang ditawarkan mahal, namun konsumen yang berpendapatan tinggi beranggapan bahwa harga produk tersebut murah. Hal ini berarti bahwa faktor harga merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keputusan pembelian produk.

Biaya di sebuah rumah sakit tidak hanya tertuju kepada besarnya tarif yang harus dibayar tiap pasien untuk satu jenis pemeriksaan atau tindakan tetapi namun keseluruhan biaya yang harus dibayar oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Harga bukan semata-mata untuk

tup biaya produksi dan mendapatkan laba namun lebih mengarah



kepada pembentukan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit.

3. Fasilitas

Pendapat dari Nasution (2004 : 34) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Misalnya rumah sakit, pesawat terbang, dan *gol course*. Kriteria yang sering digunakan oleh konsumen untuk menilai karakteristik ini adalah kesesuaian arsitektual, dekorasi interior, tata letak fasilitas, dan peralatan pendukung yang dimiliki oleh perusahaan. Tidak sedikit dari pasien yang ingin berobat disuatu rumah sakit mempertimbangkan fasilitas yang tersedia di sebuah rumah sakit.

Wijono (1998 : 7) berpendapat Sarana dan prasarana penunjang dari sebuah rumah sakit yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang dapat menjadi pertimbangan para pasien dalam memilih rumah sakit untuk berobat terdiri dari :

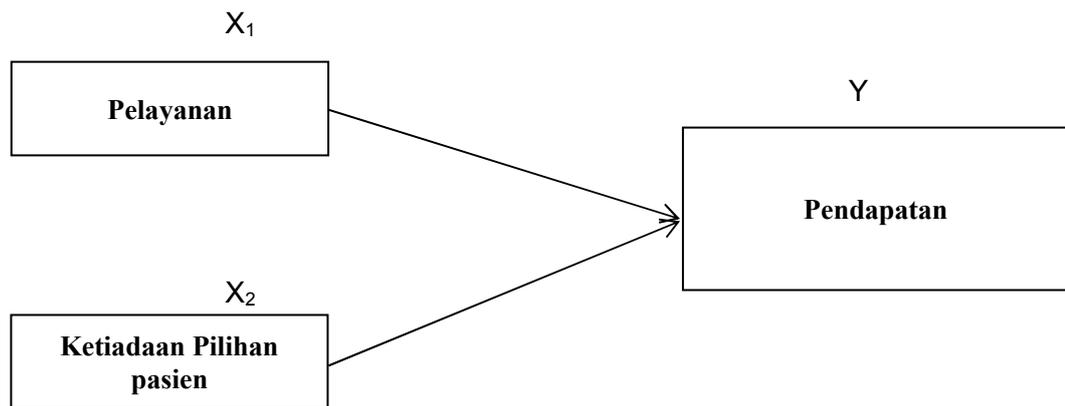
- a. Adanya tempat perawatan.
- b. Mempunyai tenaga dokter.
- c. Mempunyai tenaga dokter Spesialis.
- d. Fasilitas perkantoran yang lengkap.
- e. Memiliki ruang tunggu yang nyaman.
- f. Terdapat ruang istirahat yang cukup nyaman dan baik

Namun yang saat ini banyak terjadi adalah bahwa pelanggan memilih tempat berobat karena faktor biaya rumah sakit. Pasien yang tidak memiliki biaya akan cenderung memilih biaya pengobatan yang murah karena faktor ketiadaan biaya yang disebabkan biaya pengobatan.



2.3. Kerangka Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketiadaan pilihan pasien terhadap pendapatan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sehingga berdasarkan hal tersebut maka kerangka konseptual penelitian tersebut adalah sebagai berikut.



Keterangan:

X_1 : pelayanan

X_2 : ketiadaan pilihan pasien

Y : pendapatan

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Peranan penting dalam suatu organisasi khususnya rumah sakit adalah pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien dan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap rumah sakit. Kepuasan inilah yang nantinya akan mendorong tingginya kunjungan pasien rumah sakit yang berdampak pada pertumbuhan pendapatan rumah sakit.



Menurut Yuliasuti (2009:78) rumah sakit dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggan. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanan.

Ketiadaan pilihan pasien juga mampu mendorong tingginya tingkat kunjungan pasien terhadap rumah sakit hal ini juga secara langsung akan mempengaruhi tingkat pertumbuhan pendapatan terhadap rumah sakit meskipun ada banyak hal yang menyebabkan ketiadaan pilihan pasien dalam menentukan tempat berobat seperti karena pelayanan dokter, fasilitas, serta harga namun yang jelas bahwa hal ini akan berhubungan langsung dengan tingginya kunjungan pasien pada rumah sakit.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada Pokok masalah yang telah dirumuskan dan berdasarkan tujuan penelitian dan landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Pelayanan diduga berpengaruh positif terhadap pendapatan

Berhasil tidaknya suatu kegiatan perusahaan banyak dipengaruhi oleh bermacam-macam faktor, salah satu faktor yang terpenting adalah faktor manusia di dalam organisasi tersebut baik para karyawan atau pelanggannya, misalnya faktor kepuasan pelanggan, kinerja pegawai, ataupun produktivitas oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian tersendiri. Penilaian kinerja merupakan hal yang esensial bagi perusahaan baik itu ukuran kinerja keuangan maupun non-keuangannya. Khusus untuk digunakannya kinerja nonkeuangan sebagai pengukur kinerja karena merupakan salah satu indikator yang lebih baik pada masa depan dan juga

... dalam menghitung dan memotivasi kinerja manajerial

(2004:10).



Kaplan dan Norton (1996:7) mengungkapkan bahwa perspektif *customer* dalam *Balance Scorecard* mengidentifikasi bagaimana kondisi *customer* mereka dan segmen pasar yang telah dipilih oleh perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor mereka. Segmen yang telah mereka pilih ini mencerminkan keberadaan *customer* tersebut sebagai sumber pendapatan mereka. Dalam perspektif tersebut di atas, pengukuran dilakukan dengan lima aspek utama

(Kaplan dan Norton, 1996), yaitu pengukuran pangsa pasar, *customer retention*, *customer acquisition*, *customer satisfaction*, dan *customer profitability*. Oleh karena aspek tersebut masih bersifat terbatas, maka perlu dilakukan pengukuran-pengukuran yang lain yaitu pengukuran terhadap semua aktivitas yang mencerminkan nilai tambah bagi *customer* yang berada pada pangsa pasar perusahaan. Pengukuran tersebut dapat berupa: atribut produk atau jasa yang diberikan kepada *customer* (seperti: kegunaan, kualitas, dan harga), hubungan atau kedekatan antar *customer* (seperti: pengalaman membeli dan hubungan personal), *image* dan reputasi produk atas kepuasan dan ketidakpuasan jasa di mata *customer*. Mutu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam perusahaan jasa, karena yang menjadi tujuan akhir dari penyampaian jasa adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator meningkatnya pendapatan perusahaan yang berarti juga memaksimalkan nilai profit yang akan dicapai perusahaan nantinya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Untuk mencapai tujuan tersebut para pengusaha dalam industri jasa berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat mencapai tingkat profitabilitas yang direncanakan.

Perasaan ketidakpuasan pelanggan berdasarkan pengalaman mengkonsumsi produk atau jasa di masa lalu umumnya dibalas dengan tuntutan

ji ataupun bentuk complain lainnya dan hal ini berarti mengurangi dan perusahaan untuk mendapatkan *revenue* dan bahkan menimbulkan



cost. Anthony dan Govindarajan (2003 : 56) menyatakan bahwa pada perusahaan Amerika Serikat, selama tahun 1980-an banyak ditemukan industri yang didorong oleh perubahan dalam area non finansial, seperti kualitas dan kepuasan pelanggan, yang sering mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Kasus yang dapat diambil sebagai contoh adalah di setiap penilaian keuangan selama tahun 1970-an, perusahaan seperti Pan Am Airlines, US Steel, Xerox, dan IBM mendominasi pasar mereka. Namun, pada pertengahan 1980-an, posisi mereka terancam oleh para pesaing mereka yang menciptakan kualitas, kepuasan pelanggan, inovasi, serta model yang lebih baik. Dalam pendekatan *Balanced Scorecard*, pengukuran kinerja didasarkan pada aspek keuangan maupun non keuangan.

Aspek non keuangan mendapat perhatian yang cukup serius karena pada dasarnya peningkatan kinerja keuangan bersumber dari aspek nonkeuangan yaitu peningkatan *cost-effectiveness* proses bisnis, peningkatan komitmen organisasi dan peningkatan kepercayaan *customer* terhadap produk yang dihasilkan, sehingga apabila perusahaan akan melakukan pelipatgandaan kinerja maka fokus perhatian perusahaan haruslah ditujukan kepada peningkatan kinerja di bidang non-keuangan karena dari sanalah kinerja keuangan berasal. Banker *et.al.* (2000) melakukan pengujian secara khusus terhadap perusahaan industri retail hotel Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ukuran kinerja non keuangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *operating cost* per kamar hotel, tetapi ukuran kinerja non keuangan berpengaruh signifikan terhadap *revenue* dan *profit*.

H2 : Ketiadaan pilihan pasien berpengaruh positif terhadap pendapatan

Dengan keadaan masyarakat ekonomi kelas menengah kebawah, menyebabkan masyarakat sangat sensitif terhadap harga termasuk biaya pengobatan. Hal ini yang akan mendorong masyarakat untuk mengunjungi rumah

yang memiliki pelayanan yang dapat meringankan biaya pengobatannya salah satunya adalah dengan mengunjungi rumah sakit milik pemerintah. Dimana rumah



sakit tersebut memiliki pelayanan kesehatan dengan asuransi BPJS. Dengan kasus seperti ini secara tidak langsung akan mendorong tingginya tingkat kunjungan pasien terhadap rumah sakit, yang kendatinya akan memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan pendapat rumah sakit.

Harga merupakan masalah yang sensitif bagi para konsumen. Konsumen akan berfikir dan menimbang apakah biaya yang mereka keluarkan sudah sesuai dengan pelayanan jasa yang mereka terima. Sudah rahasia umum bahwa konsumen akan lebih senang ketika mereka mendapatkan pelayanan yang maksimal tetapi dengan harga yang minimal. Lupiyoadi dan Hamdani (2008 : 23) mengatakan bahwa apabila suatu barang maupun jasa mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang lebih besar dibanding manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah bahwa barang dan jasa tersebut memiliki nilai negatif dan konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

