

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada era globalisasi sekarang ini telah banyak mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, baik bisnis yang bergerak dalam industri jasa maupun bisnis manufaktur. Perkembangan perekonomian yang diiringi oleh perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan akan membuat persaingan dalam dunia bisnis antar perusahaan menjadi sangat ketat, baik persaingan dalam pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut yaitu dengan cara meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Nawawi, 2000).

Di Indonesia, perusahaan bisnis yang bergerak dalam industri jasa seperti kesehatan mengalami perkembangan yang signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus, oleh karena itu masing-masing perusahaan yang bergerak dalam industri kesehatan menjadi sangat kompetitif dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan untuk dapat menarik para konsumen/pelanggan yang membutuhkannya (Pandji, 2005).

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat, semakin besar pula pemahaman tentang pentingnya sebuah kualitas. Masyarakat/konsumen pengguna jasa akan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal inilah yang menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya di Puskesmas atau rumah sakit di kota-kota, melainkan di puskesmas atau rumah sakit yang ada di daerah yang sekarang semakin banyak jumlahnya. Kebanyakan dari mereka menyadari bahwa pentingnya sebuah kualitas untuk kemajuan perusahaan dan tidak sedikit dari mereka yang berlomba-lomba untuk mengatur strategi agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan (Pandji, 2007).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, banyak rumah sakit yang memiliki masalah mengenai kualitas mutu pelayanan yang diberikan, apakah

