

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan dari suatu perusahaan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Bersamaan dengan adanya penambahan penduduk yang ada di kota dan kabupaten yang semakin meningkat, adanya perubahan keinginan konsumen, dan kepuasan konsumen yang memberi rekomendasi kepada orang lain, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pelayanan rumah sakit. Apalagi permintaan akan kebutuhan konsumen dalam hal ini pasien akan mencari pelayanan yang sesuai keinginan konsumen.

Demikian juga rumah sakit yang ada di Kota Gorontalo. Dengan banyaknya rumah sakit yang ada di Kota Gorontalo, maka konsumen akan selektif dalam menentukan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit Kota Gorontalo. Begitu juga Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo yang hingga saat ini masih banyak masyarakat Gorontalo khususnya konsumen/pasien yang melakukan pengobatan atau rawat inap.

Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo, merupakan rumah sakit yang memiliki fasilitas yang memadai mulai dari pengobatan, rawat inap yang tepat waktu, karyawan yang profesional, serta kelengkapan fasilitas fisik yang cukup memuaskan. Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo juga harus melihat kondisi pasar yang menjadi pertimbangan-pertimbangan dalam memasarkan jasa kepada konsumen. Kondisi pasar yang dimaksud adalah tingkat ekonomi masyarakat serta bagaimana caranya agar pasien tersebut jika sakit akan kembali berobat lagi di Rumah Sakit Bunda. Situasi-situasi tersebut merupakan dasar utama bagi Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo dalam memasarkan jasanya. Untuk itu dibutuhkan karyawan-karyawan yang profesional dalam mengawasi kualitas pelayanan serta strategi meyakinkan konsumen/pasien untuk membeli atau berminat pada jasa

yang ditawarkan khususnya pelayanan yang berkualitas dengan berpatokan penuh pada kondisi pasar yang ada.

Dari kondisi pasar tersebut Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo memasarkan jasanya berupa kualitas pelayanan yang terdiri dari: Bukti fisik (*Tangible*) yang meliputi Peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai, memiliki 18 ruangan pasien, memiliki tempat parkir motor dan mobil yang cukup memadai, memiliki dokter spesialis dengan jumlah 16 orang, memiliki dokter umum yang berjumlah 8 orang dan memiliki karyawan 25 orang. Empati (*Emphaty*) yang memiliki rasa kemudahan hubungan dengan pasien, bisa memerhatikan pasien dan memahami kebutuhan pasien dalam berobat. Keandalan (*Reliability*) dimana Rumah Sakit Bunda memberikan pelayanan yang optimal secara akurat dan terpercaya. Daya tanggap (*Responsibility*) memiliki konfirmasi pelayanan antara karyawan dan pasien serta pelayanannya yang profesional. Jaminan (*Assurance*) yang bisa menghargai, menjaga kesopanan antara karyawan dan pasien, memiliki kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran tinggi, serta karyawan/dokter yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan. Kelima unsur tersebut mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada konsumen (pasien) guna kepuasannya.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo merupakan pelayanan berkualitas dalam memasarkan jasanya, dilihat dari kerja karyawan, tempat/bangunan, bahan berupa obat-obatan, serta kelengkapan fasilitas fisiknya. Namun demikian, Manajemen Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo harus mengetahui bahwa pada umumnya masyarakat khususnya pasien ingin mencari

Rumah Sakit sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan. Dalam hal ini Rumah Sakit mampu memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Maka dari itu manajemen Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo, yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh mereka sudah sangat baik, terutama kepuasan konsumen/pasien, harus memikirkan bagaimana caranya agar setiap pasien merasa sangat puas, dan jika mereka kembali sakit akan kembali berobat di Rumah Sakit Bunda, dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi awal dengan melakukan wawancara dilapangan, ada beberapa macam pandangan konsumen terhadap kepuasan konsumen/pasien, yaitu: Sebagian konsumen belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bunda, karena apa yang diharapkan oleh pasien dalam hal ini kualitas pelayanan, tidak sesuai dengan apa yang diberikan oleh Rumah Sakit Bunda.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan, dengan memformulasikan dalam sebuah judul sebagai berikut: **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance* berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo?
- b. Seberapa besar pengaruh simultan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance*, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance*, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance*, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bahwa melalui kegiatan penelitian ini, diharapkan penulis dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian

bidang kualitas pelayanan berupa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo.

2. Manfaat Praktis

Bahwa melalui kegiatan penelitian ini, penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan daya beli/inap konsumen/pasien melalui kualitas pelayanan yang mempengaruhinya terhadap kepuasan konsumen/pasien dalam pembelian jasanya.