

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Salah satu penyelenggara layanan kesehatan yang kita ketahui adalah Rumah Sakit, yang merupakan unit layanan kesehatan pada Dinas Kesehatan Provinsi/ Kota.

Rumah sakit sebagai sebuah layanan kesehatan tentunya harus membangun sumber dayanya agar dapat bersaing dengan layanan kesehatan lainnya yang sifatnya privat (swasta), yang kita ketahui memiliki pengelolaan asset yang naik, dan modal yang besar sehingga dapat menjadi pesaing Rumah Sakit lainnya. Sebagaimana disampaikan oleh Atmawati dan Wahyuddin (2007:2), yang menyatakan bahwa setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan

demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Salah hal yang tampak dalam pengelolaan Rumah Sakit adalah bagaimana sumber daya didalamnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang berobat di Rumah Sakit. Hal ini tentunya tidak lepas dari yang disampaikan oleh Indriaty (2010: 4), yang menyatakan bahwa terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas

yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Berbagai macam kiat yang dilakukan sudah menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategik. Banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Karena setiap perusahaan jasa memiliki cara tersendiri untuk dapat mempertahankan pelanggannya.

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. Oleh karena itu perusahaan harus memulai 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.

Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap (Widagdo, 2010).

Sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan, Rumah Sakit harus dapat menjadikan 'jasa' sebagai sumber kekuatan dan produk utamanya. Tujuan utama dari program upaya pelayanan kesehatan bukan

semata–mata untuk penyembuhan penyakit, tetapi lebih diarahkan untuk meningkatkan kemampuan fisik mental dan kehidupan sosial masyarakat, sehingga derajat kesehatan masyarakat semakin hari semakin baik. Peningkatan pelayanan jasa pada Rumah Sakit akan menjadikannya salah satu rekomendasi yang di tunggu oleh konsumen.

Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha merupakan salah satu Rumah Sakit yang ada di Kota Gorontalo. Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha sebelumnya adalah Puskesmas Pilolodaa. Pada tahun 1990 beralih menjadi puskesmas Pilolodaa dengan Rawat Inap Kotamadya Gorontalo. Dan pada 19 Maret 2010 Puskesmas Pilolodaa tersebut beralih fungsi menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha tipe D yang mulai beroperasi pada 19 Maret 2010.

Dari segi keadaan infrastruktur Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha terbilang masih minim, dari segi kelengkapan fasilitas yang ada, jumlah pegawai yang belum memadai, dan manajemen yang masih baru, ketersediaan Dokter Spesialis, sampai pada kelayakan Ruang Unit Gawat Darurat untuk menerima pasien dengan penanganan medis yang berat. Hal tersebut memungkinkan terjadinya masalah dalam hal pelayanan yang diberikan. Asumsi lainnya adalah hal tersebut mungkin juga terjadi karena Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha dan manajemennya yang terbilang baru di Kota Gorontalo.

Permasalahan yang terjadi kemudian adalah masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik disini

adalah bagaimana Rumah Sakit mempersiapkan tenaga medisnya untuk dapat tanggap terhadap keadaan pasiennya, disamping itu perlakuan yang adil yang harus diterima pasien baik terkait dengan kondisi ekonominya dan level penyakitnya. Disamping itu, masyarakat juga melihat sejauh mana kelengkapan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Otanaha karena anggapan masyarakat bahwa semakin lengkap fasilitasnya, maka semakin terjamin dan aman layanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dengan demikian secara keseluruhan, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.

Sebagai Rumah Sakit baru tentunya masyarakat mengharapkan nilai lebih yang berbeda yang dapat diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha dibanding Rumah Sakit lainnya, yang dalam hal ini antara lain profesionalisme pegawai termasuk dokter yang bertugas, fasilitas yang dimiliki, serta pelayanan yang diberikan, yang mana hal tersebut dapat mendorong terbentuknya kualitas pelayanan yang baik dari Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha sehingga disisi lain akan tercipta kepuasan pasien untuk berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti secara umum mengidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Ketersediaan fasilitas yang masih kurang.
2. Jumlah perawat yang masih minim
3. Manajemen Rumah Sakit yang masih baru
4. Pasien masih merasakan keluhan saat setelah dilayani oleh petugas kesehatan rumah sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan dua manfaat yakni manfaat teoretis dan manfaat praktis:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.