

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan terhadap konsumen. (Bandu:2013).

Saat ini banyak perusahaan yang menghasilkan keuntungan yang minim dan tidak sesuai harapan, hal ini terjadi bukan hanya diakibatkan oleh produk yang dijual tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, tetapi bisa jadi karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasakan puas, dan mereka akan nyaman dengan

pelayanan yang diterimanya, bahkan akan menjadi pelanggan yang setia pada perusahaan tersebut.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh perusahaan. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Kotler (dalam Tjiptono, 1996:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya, dan menurut Ratminto dan Atik (dalam Tjiptono, 1996:147) mengatakan ukuran keberhasilan perusahaan ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dicapai apabila pelanggan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. (Tjiptono, 1996:147).

Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik, sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Hal ini sangat berpengaruh karena konsumen tersebut akan merekomendasikan kepada teman-teman atau keluarganya tentang baik-buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit toto adalah salah satu Rumah sakit yang berada di Provinsi Gorontalo Kabupaten Bone Bolango yang bergerak di bidang jasa, yang memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien/konsumen seperti yang dilakukan Rumah sakit lainnya khususnya Rumah sakit yang berada di Provinsi Gorontalo.

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, Rumah sakit toto memberikan pelayanan yang mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah penampilan fisik dari fasilitas-fasilitas, materi dan personalia Rumah sakit toto di Kabupaten Bone Bolango diantaranya Rumah sakit memiliki ruangan yang nyaman untuk pasien, sehingga pasien senang dan nyaman, serta memiliki peralatan medis yang sudah siap pakai.

Empati (*Empathy*) yaitu pihak Rumah sakit memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasiennya, diantaranya, pihak Rumah sakit memberikan perhatian individual kepada pasien, dan tidak membedakan pasien yang satu dengan yang lain, serta mempunyai karyawan/tenaga medis yang mengerti keinginan dari pasien.

Kehandalan (*Reliability*) adalah perwujudan layanan yang dijanjikan oleh pihak Rumah sakit toto di Kabupaten Bone Bolango yang meliputi: pihak Rumah sakit toto memberikan layanan seperti yang dijanjikan, dan tenaga medis dapat mencerna masalah pasien seperti masalah penyakit.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Yang meliputi: karyawan/tenaga medis selalu siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pasien, dan kerelaan karyawan/tenaga medis dalam membantu dan menolong pasien.

Jaminan (*Assurance*) adalah usaha karyawan/tenaga medis yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan, yang meliputi: karyawan/tenaga medis mempunyai sopan santun terhadap pasien, serta karyawan/tenaga medis mempunyai pengetahuan dan keterampilan pengobatan yang sudah diakui.

Berdasarkan observasi awal dilokasi penelitian, telah ditemukan bahwa Rumah sakit toto telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada para pasiennya, dalam kenyataannya masih ada pasien yang mengajukan komplain atas pelayanan yang diberikan pihak Rumah sakit. Hal ini ditunjukkan dari hal-hal sebagai berikut: 1) tenaga medis lambat dalam melayani pasien yang memerlukan pertolongan, 2) parkir kendaraan dipungut biaya parkir, 3) pasien yang mempunyai askes dan bantuan lainnya tidak dilayani sebagaimana layaknya pasien yang tidak mempunyai askes dan bantuan lain.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TOTO KABUPATEN BONE BOLANGO.**

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Tenaga medis lambat dalam melayani pasien yang memerlukan pertolongan.
- 2) Parkiran kendaraan dipungut biaya parkir.

- 3) Pasien yang mempunyai askes dan bantuan lainnya tidak dilayani sebagaimana layaknya pasien yang tidak mempunyai askes dan bantuan lain.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditemukan, maka dapat diirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango?
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit toto Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 *Manfaat teoritis*

- 1) Untuk menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan penulis dalam hal pelayanan.
- 2) Sebagai bahan perbandingan antara teori - teori kualitas pelayanan yang didapat dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

1.5.2 *Manfaat praktis*

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
- 2) Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam memenuhi kepuasan pasien dimasa yang akan datang.