

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Anonim, (2004).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dan juga merupakan sesuatu yang harus dipenuhi dalam kehidupan masyarakat. Dimana kesehatan ini adalah keadaan sehat sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial ekonomi. white, (2011). Pelayanan kesehatan ini sangat penting karena pelayanan ini akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat. Oleh sebab itu, rumah sakit diharapkan mampu memberikan jaminan bagi masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif(pengobatan), tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia indonesia juga meningkat. Selain itu juga rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. John, J. (1992: 57)

Untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima dimensi kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi kualitas pelayanan (servqual) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah Tangible (*bukti fisik*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, tempat parkir dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan pegawinya. Reliability (*kehandalan*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dipercaya. Responsiveness (*ketanggapan*) yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Assurance (*jaminan dan kepastian*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Emphaty (*empati*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen. Lupiyoadi (2001:148).

Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo, merupakan salah satu pelayanan jasa kesehatan yang ada di Kota Gorontalo yang terletak di Kelurahan Buladu yang memiliki fasilitas yang cukup memadai mulai dari Perawat, Bidan, Dokter dan Pegawai yang professional, kelengkapan fasilitas fisik yang cukup memuaskan atau terpuaskan pasien, serta pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang tepat waktu. Pelayanan rawat inap yaitu pelayanan medis kepada seorang pasien yang menderita penyakit tertentu dimana pasien diinapkan disuatu ruangan selama proses penyembuhan. Sedangkan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitas dan pelayanan kesehatan lainnya dan tidak harus diinapkan. Dalam kegiatan operasionalnya Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha memberikan pelayanan medis kepada pasien selama 24 jam. Pelayanan medis yang meliputi pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang terdiri dari, Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Umum, Poli Interna, Poli Gigi, Poli Bedah, Poli Obsgyn, Poli Anak, Poli Gizi, Poliklinik dan Persalihan.

Secara umum Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo sudah melakukan strategi kualitas pelayanan dalam memasarkan pelayanan jasanya kepada konsumen yang dimana kesemua itu untuk mencapai kepuasan pasien. Meskipun mampu bertahan disamping itu pula Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo harus melihat kondisi dan situasi dalam memasarkan jasa kepada konsumen.

Kondisi dan situasi yang dimaksud dalam tingkat ekonomi masyarakat (pasien) serta kebiasaan ruangan yang bersih, kelengkapan fasilitas fisik berupa perlengkapan dan peralatan, serta pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Situasi-situasi tersebut merupakan dasar utama bagi Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo dalam memasarkan jasanya. Untuk itu dibutuhkan karyawan-karyawan yang profesional dalam mengawasi kualitas pelayanan serta meyakinkan pasien agar tetap berminat pada jasa yang ditawarkan khususnya pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha 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 Umum Daerah Otanaha 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 Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo harus mampu memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Maka dari itu manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo, yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh mereka sudah sangat baik, terutama kepuasan pasien, tetapi masih ada pasien yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit

Umum Daerah Otanaha belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sebagian pasien, seperti bangunan dan ruangan yang belum memadai, kurangnya fasilitas peralatan medis berupa inkubator yang digunakan oleh pasien belum sepenuhnya berfungsi, hubungan antara pasien dan medis dalam berobat belum efektif, sehingga pasien merasa tidak terlalu diperhatikan dengan ramah oleh petugas rumah sakit, tidak terlalu diperhatikan disini yaitu seperti teguran sapa antara pasien tidak ada, sesampai ditempat pendaftaran dilayani dengan lama, menunggu pemeriksaan dari petugas medis lama, sering mendapat rujukan karena kurangnya kelengkapan alat-alat medis. Disaat pembukaan pelayanan kesehatan, kadang petugas seperti dokter maupun perawat tidak tepat waktu. Sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo harus memikirkan bagaimana caranya agar setiap pasien merasa sangat puas, dan jika mereka kembali sakit akan kembali berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo, dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan pasien.

Berikut adalah data kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha dari Bulan Januari sampai Bulan April 2015:

**Tabel 1.1**  
**Data kunjungan Pasien**

<b>Bulan</b>	<b>Pasien Yang Berobat</b>
Januari	181
Februari	201
Maret	182
April	169
<b>Jumlah</b>	<b>733</b>

Sumber : Bagian Kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha

Dengan melihat tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo terjadi peningkatan pasien yang berobat pada bulan Februari sebanyak 201 pasien, dan mengalami penurunan pada bulan Maret sebanyak 182 dan pada April sebanyak 169 pasien. Hal ini terjadi karena adanya indikasi penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan melakukan wawancara dilapangan, ada beberapa macam pandangan konsumen terhadap kepuasan pasien, yaitu: Sebagian konsumen belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota

Gorontalo, karena apa yang diharapkan oleh pasien dalam hal ini kualitas pelayanan, belum sesuai dengan apa yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo mulai dari bangunan dan ruangan yang belum memadai, kurangnya fasilitas peralatan medis berupa inkubator yang digunakan oleh pasien belum sepenuhnya berfungsi, serta hubungan antara pasien dan medis dalam berobat belum efektif.

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

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal, ada beberapa masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha :

1. Fasilitas, bangunan dan ruangan belum memadai.
2. Kurangnya fasilitas peralatan medis berupa inkubator yang digunakan oleh pasien belum sepenuhnya berfungsi.
3. Hubungan antara pasien dan medis dalam berobat belum efektif sehingga pasien merasa tidak terlalu diperhatikan.

## **1.3 Rumusan Masalah**



Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat penelitian**

##### **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 Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

##### **2. Manfaat Praktis**

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

1) Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Rumah Sakit Umum Daerah otanaha khususnya pimpinan Rumsh Sakit Umum Daerah Otanaha untuk lebih mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan pelayanan diwaktu yang akan datang.

2) Maanfaat bagi peneliti

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan serta lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam bentuk kepuasan konsumen/pasien.

3) Manfaat akademik

penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sama.