BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gorontalo yang saat ini kita kenal dengan daerah inovasi, dimana pertumbuhan ekonominya mulai terlihat baik dari pengembangan wisatanya, pembangunan fasilitas-fasilitas perkantoran, kesehatan, transfortasi dan fasilitas bisnis lainnya. Pembangunan ekonomi tersebut tidak lari dari peran-peran pemerintah, masyarakat dan kegiatan-kegiatan bisnis yang punya peran penting dalam pembangunan daerah. Salah satu indikator perkembangan daerah tersebut adalah melalui kegiatan bisnis dalam perusahan. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang lebih memprioritas kan nilai keinginan dan kepuasan konsumen karena yang ditawarkan tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam perusahaan jasa tersebut tidak lepas dari peran produsen dan konsumen yang merupakan pelaku dari kegiatan perekonomian, jasa yang ditawarkan

produsen akan bermanfaat apabila memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu perusahaan jasa yang tidak lepas dari pengelolaan kegiatan pemasaran adalah perusahaan jasa rumah sakit.

Menurut Adriyanto (2010) dalam memasuki AFTA 2010 atau Pasar Bebas Dunia ini merupakan kegiatan Internasional yang tidak dapat dielakkan lagi oleh bangsa Indonesia. Semakin banyaknya rumah sakit yang dibangun baik oleh pihak swasta maupun pemerintah, menuntut sebuah rumah sakit untuk siap bersaing, baik bersaing dengan rumah sakit dalam negeri maupun bersaing dengan rumah sakit internasional. Persaingan yang semakin ketat mendorong rumah sakit baik swasta maupun pemerintah mengembangkan pelayanan, pola pemasaran, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai.

Hal ini menyebabkan persaingan dalam bidang Industri kesehatan rumah sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian rumah sakit swasta. Lokasinya pun saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar rumah sakit selama akses menuju rumah sakit tersebut lancar, sehingga persaingan sangat mengandalkan kualitas pelayanan, biaya perawatan dan tenaga medis yang ditawarkan. Dampak dari persaingan yang ketat ini, rumah sakit dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien. Sedangkan dari sisi pelanggan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ataupun pasien rumah sakit seperti faktor harga, kualitas pelayanan dan lokasi. Harga merupakan aspek penting, namun

yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Lokasi juga merupakan salah satu faktor yang ikut mempengaruhi kepuasan pelanggan karena biasanya lokasi yang strategis seperti lingkungan yang nyaman, jarak yang dekat pemukiman penduduk merupakan tolak ukur yang menjamin kebutuhan pelanggan atau pasien, sebab perawatan bisa dilakukan dengan cepat.

Di kabupaten Bone Bolango yang instansi pelayan kesehatannya masih bersifat tradisional atau masih tertinggal dari layanan-layanan kesehatan instansi-instansi dari kabupaten-kabupaten lain yang ada di provinsi gorontalo berusaha untuk bersaing dengan melakukan terobosan-terobosan untuk memperbaharui pelayan kesehatan melalui instansi-instansi kesehatan seperti rumah sakit. RSUD (Rumah sakit umum daerah) Bone Bolango yang merupakan rumah sakit andalan dari kabupaten Bone Bolango yang hari ini usaha pelayanan kesehatan dengan kegiatan pemasarannya tidak terhindar dari persaingan perlu adanya topangan topangan permodalan, manajemen dan pengorganisasian yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional dalam kesehatan.

Dilihat dari kondisi bangunan rumah sakit sudah memadai pada gedung baru akan tetapi Kondisi bangunan rumah sakit pada gedung

lama masih terlihat sederhana dan cukup memprihatinkan, hal terlihat dari bentuk bangunan yang sudah mulai tua/lama, karena membutuhkan topangan permodalan untuk merenovasi pembangunan rumah sakit. Sebagian besar kondisi ruangan pada gedung lama yang digunakan untuk perawatan pasien cukup memprihatinkan, dilihat dari segi keamanan maupun kebersihan masih perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit secara penuh sebab tidak menjamin kondisi pasien selama masa proses perawatan, dilihat dari segi keamanan, kontroling pihak keamanan rumah sakit tidak terlalu memperhatikan pengunjung apakah punya kepentingan atau tidak terutama pada jam-jam malam pada saat istrahat. Sedangkan dari segi kebersihan pun tidak terlalu diperhatikan pihak RS Terutama oleh koordinator kebersihan yang diberi tanggung jawab, hal ini terlihat pada halaman, ruangan pasien dan kamar mandi.

Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango tersedia 32 dokter. Dari 32 dokter di rumah sakit ini, 14 dokter umum, 17 dokter spesialis dan 1 dokter gigi. Sedangkan tenaga pendukung sebanyak 319 orang hal ni dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.

***Daftar Tenaga Pendukung RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango*.**

Perincian Tipe Tenaga Dukung	
Tipe tenaga dukung	Jumlah orang
+ Perawat	111 orang
+ Pegawai Khusus Terapi	4 orang
+ Teknisi Medis	9 orang
+ Pegawai Khusus Bidan	2 orang
+ Pegawai Khusus Gizi	8 orang
+ Pegawai Khusus Kefarmasian	8 orang
+ Pegawai Khusus Kesehatan Masyarakat	15 orang
+ Pegawai Non Kesehatan	
- Admin Keuangan	2 Orang
- Hukum	1 Orang
- Pekarya	1 Orang
- Non kesehatan lainnya	158 Orang
Jumlah	319 Orang

Dilihat dari tingkat kualitas pelayan, rumah sakit ini masih menerapkan pelayan yang masih standar sebab masih terdapat bayak keluhan dari pasien maupun pengunjung rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor utama dalam pelayanan yang berkualitas terdapat pada para pelaku pemberi pelayanan itu sendiri yakni rumah sakit yang memaksimalkan orientasi pelayanan dari para pegawai itu sendiri, dimana mereka harus lebih mengutamakan kebutuhan dan keluhan para

pelanggan/pasien sebagai prioritas utama seperti yang dikatakan oleh (Kotler dan Armstrong, 2001) dalam (ardahana 2010), dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Permasalahan ataupun kekurangan yang terdapat pada rumah sakit ini menyebab keluhan dan kritikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap rumah sakit. Hal ini perlu adanya perhatian dari tim pengolah rumah sakit dan pemerintah daerah agar pelayan dalam bidang kesehatan terealisasikan dengan baik. Tercatat dari tahun 2014 sampai 2015 saat ini jumlah pasien menjenguk Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango sebanyak 39,627 pasien. Hal ini dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 2.

Daftar Jumlah Pasien RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango

Daftar jumlah pasien setahun terakhir (2014-2015)	
Pasien Rawat Inap	5,847 orang
Pasien Rawat Jalan	23,966 orang
Instalasi Gawat Darurat (IGD)	9,814 orang
Jumlah	39,627 orang

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dan terdorong rasa ingin mengetahui lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pelanggan/pasien

Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango, maka saya selaku penulis mengajukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah maka dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Keamanan rumah sakit yang tidak terlalu diperhatikan oleh pihak rumah sakit.
2. Kebersihan lingkungan yang tidak terjaga terutama pada gedung lama.
3. Prosedur pelayanan masih belum mencapai standar pelayanan kesehatan.
4. Kurangnya perhatian yang diberikan oleh tenaga medis/dokter maupun perawat.
5. Kondisi ruangan kurang menjamin standar pelayanan.
6. Terdapat keluhan ataupun kritikan secara tidak langsung terhadap pihak rumah sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang dan identifikasi masalah maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut: Apakah Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat secara teoritis

Sebagai bahan kajian, memperluas wawasan dan pertimbangan penelitian konsep hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mengembangkan konstruk penelitian tersebut sebagai masukan baik kepada peneliti dan pengamat dalam menjawab setiap persoalan kepuasan pelanggan dan secara sistematis menyusun langkah ilmiah yang efektif, sehingga dapat dijadikan bahan rujukan untuk pengembangan penelitian Manajemen Pemasaran yang akan datang. Menambah wacana bagi pengamat dan peneliti tentang manajerial dan model kepuasan.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pengambil keputusan untuk peningkatakan kemampuan manajer dalam penguasaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh hal-hal itu pada nilai yang dirasakan pengguna jasa. Bagi

manajer sendiri diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan kerangka kerja manajerial.