

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi perekonomian Indonesia saat ini kian menunjukkan eksistensinya. Penurunan nilai mata uang rupiah terhadap dollar tidak serta merta mempengaruhi kegiatan perekonomian masyarakat dalam hal daya beli, penjualan, sampai pada pembukaan perusahaan yang baru. Hal tersebut membawa perusahaan-perusahaan untuk terus bersaing sehingga dapat mempertahankan perusahaannya. Apalagi sekarang ini sudah begitu banyak perusahaan-perusahaan baru yang memiliki daya saing yang tinggi terutama perusahaan jasa. Berbagai macam kiat yang dilakukan sudah menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategik.

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 (Atmawati dan Wahyuddin,2007:2).

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.

Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat. 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.

Rumah Sakit Bunda Gorontalo merupakan salah satu rumah sakit swasta yang cukup baru yang ada di Gorontalo. Awalnya rumah sakit Bunda ini hanya menangani ibu hamil dan balita, atau dikenal dengan rumah bersalin namun saat rumah sakit ini sudah berkembang menjadi rumah sakit umum atau bukan dikhususkan lagi untuk ibu hamil dan balita.

Fenomena yang ada sekarang timbul ketidakpercayaan masyarakat akan sebuah rumah sakit, dimana terbukti bahwa untuk masyarakat yang berada pada tingkat kalangan berduit mereka lebih memilih untuk memeriksakan kondisi kesehatan mereka di rumah sakit yang ada di luar daerah atau bahkan ke luar negeri. Sedangkan untuk kalangan menengah mereka memeriksakan kesehatannya ke dokter dulu baru ke rumah sakit. Dan untuk kalangan menengah ke bawah mereka lebih memilih ke dukun untuk memeriksakan kesehatan mereka. Dari fenomena yang ada di lapangan, penulis lebih cenderung membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pada kenyataannya rumah sakit Bunda ini walaupun merupakan salah satu rumah sakit rujukan masyarakat di kota Gorontalo, saat belum memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini terlihat dari masih lamban dalam hal pelayanan penerimaan dan pemeriksaan pasien, Dokter spesialis yang melakukan pelayanan ganda, itu perlakuan yang adil yang harus diterima pasien baik terkait dengan kondisi ekonominya dan level penyakitnya, perbedaan pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS level tertentu dengan non BPJS, serta masyarakat juga melihat sejauh mana kelengkapan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Bunda, dalam hal ini dapat kita perhatikan bahwa setiap rujukan akhir atau penyakit di level tertentu akan dirujuk pada RS daerah di Gorontalo, ruang tunggu pasien yang masih kurang, serta tempat parkir yang kecil dan padat terutama pada saat kepadatan *traffic* di jalan utama. Hal tersebut kemudian akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. 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 Bunda terhadap Rumah sakit umum 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 Bunda sehingga disisi lain akan tercipta kepuasan pasien untuk berobat pada Rumah Sakit tersebut.

Dari uraian latar belakang diatas, untuk dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bunda 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. Masih terdapat tenaga medis yang kurang cekatan dalam melayani pasien.
3. Pasien masih merasakan keluhan saat setelah dilayani oleh petugas kesehatan rumah sakit.
4. Dokter spesialis melakukan pelayanan ganda.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bunda Gorontalo?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bunda Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

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.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.

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.