

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Setiap manusia menghendaki keadaan sehat, karena saat badan dan jiwa sehat, maka manusia akan sanggup melakukan aktifitas, dan berkresi secara maksimal. Hal ini menuntut penyedia jasa 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/ pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. 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.

Salah hal yang tampak dalam pengelolaan Rumah Sakit adalah bagaimana sumber daya didalamnya memberikan mutu pelayanan yang maksimal kepada

pasien yang berobat di Rumah Sakit. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50)

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 Umum Daerah (RSUD) Dr. M.M. Dunda Limboto merupakan salah satu Rumah Sakit yang terletak di wilayah administratif Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang semula bernama RSU Limboto, yang kemudian dalam perkembangannya RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto menjadi Badan Pengelola berdasarkan SK. Bupati Gorontalo Nomor 171 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Kab. Gorontalo, dan ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah, dan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.03.05/I/1077/2011, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto berubah tipe menjadi Kelas B.

Dari segi keadaan infrastruktur, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto memiliki fasilitas yang cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari kunjungan pasien ke

RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang rata-rata mencapai 144 pasien setiap hari pada tahun 2015 (Sumber: RSUD Dr. M.M Dunda Limboto). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Dr. M.M Dunda Limboto cukup tinggi. Namun hal tersebut tidak dapat menjadi acuan bahwa fasilitas kesehatan yang dimiliki RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Rumah Sakit Umum Daerah sudah lengkap. Hal ini merujuk pada penanganan pasien yang dalam kondisi kritis yang sering diberikan rujukan pada RSUD Aloe Saboe Kota Gorontalo, atau bahkan Rumah Sakit yang berada diluar daerah. Hal tersebut menjelaskan bahwa ketersediaan sarana/ prasarana kesehatan para RSUD Dr. M.M Dunda Limboto masih cukup kurang, sehingga pelayanan yang akan diberikan tidak maksimal, ditambah lagi terdapat pesaing dari RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang tersebar baik di Provinsi Gorontalo, maupun di Kabupaten Gorontalo.

Dari segi ketersediaan tenaga medis Dokter, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto memiliki 14 orang Dokter Umum, dan 15 orang dokter spesialis. Namun yang bekerja secara penuh hanya 21 orang dokter saja. Jika dibandingkan dengan ketersediaan tempat tidur sebanyak 148 buah, maka tidak akan cukup untuk ditangani dengan 21 orang Dokter umum saja. Dengan kata lain, ketersediaan Dokter di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto terbilang masih kurang. Belum lagi jika melihat tugas Dokter yang tidak hanya di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto saja, namun sebagian Dokter juga menangani pasien pada lembaga pelayanan kesehatan lainnya seperti Rumah Sakit Ainun Habibie Limboto, Puskesmas, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan Dokter yang masih kurang

secara langsung akan berdampak pada tidak maksimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien.

Dalam hal ketersediaan tenaga perawat, saat ini RSUD Dr. M.M Dunda Limboto memiliki 188 perawat yang harus sesuai dengan jumlah tempat tidur pasien yaitu sebanyak 148. Merujuk pada Permenkes RI Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Kualifikasi Rumah Sakit, maka rasio perawat dengan tempat tidur Rumah Sakit adalah 1:1. Hal tersebut menjelaskan bahwa ketersediaan perawat di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto masih kurang, ditambah lagi perawat yang bisa mengambil kerja pada lembaga pelayanan kesehatan lainnya, maka dapat dikatakan pelayanan perawatan yang dilaksanakan belum dapat dikatakan maksimal.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto”***.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Adanya pesaing dari RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang tersebar di Provinsi Gorontalo.
2. Ketersediaan fasilitas RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang masih kurang.
3. Ketersediaan tenaga medis baik Dokter dan Perawat yang masih kurang.

4. Tenaga medis yang masih mengambil jatah kerja di pusat pelayanan kesehatan lain.

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 RSUD Dr. M.M Dunda Limboto?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

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.