

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teorinya, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu yang mereka dapatkan

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan

pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Hal ini yang menjadikan RSUD Toto Kabila dituntut untuk meningkatkan kualitas akan layanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja layanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi lembaga kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pasien rumah sakit. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk keputusan pembelian dimasa yang akan datang (Woodside dan Shin, 1998; dalam Woodshinn et al 1989).

Di Indonesia terdapat tiga jenis rumah sakit dengan fungsi yang berbeda-beda. Pertama adalah rumah sakit pemerintah yang mengemban fungsi politis dan sosial. Kedua adalah rumah sakit swasta yang berfungsi sosial. Sedangkan ketiga adalah rumah sakit swasta yang berfungsi sebagai usaha berorientasi laba (Foster, 1986; Lumenta, 1989; Dadang, 1991). RSUD Toto Kabila termasuk dalam kategori rumah sakit pemerintah atau negeri yang mngemban fungsi politis dan sosial. Dalam upaya mencapai efisiensi penyelenggara rumah sakit, upaya pendayagunaan fasilitas secara lebih baik kini menjadi salah satu kegiatan pokok. Hal ini juga dilakukan oleh RSUD Toto Kabila yang berusaha memberikan nilai yang lebih bagi pasiennya. Pelayanan yang baik juga merupakan suatu keharusan apabila manajemen rumah sakit ingin menarik jumlah pasien yang lebih banyak lagi. Sejalan dengan persaingan yang semakin tajam saat ini, berbagai fasilitas ditawarkan rumah sakit kepada pasien. Manajemen harus bisa menerapkan

kebijakan serta strategi yang tepat untuk konsumen maupun pesaing dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya. Rumah sakit mempengaruhi pasien untuk berobat dengan menawarkan fasilitas-fasilitas baru yang semakin beragamnya dan bervariasi. Salah satunya dengan memberikan fasilitas fisik, meliputi gedung, tempat parkir yang luas, kebersihan yang terjaga dan fasilitas pelayanan administrasi yang tertata rapi dan lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yuristi Winda Bata (2013) bahwa kepuasan pasien terhadap daya tangkap pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien UGD. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara daya tangkap petugas dengan tingkat kepuasan pasien UGD.

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Gorontalo menjadikan masyarakat Gorontalo memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Itu alasannya setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997).

RSUD Toto Kabila adalah rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. RSUD Toto Kabila salah satunya, rumah sakit ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Jumlah pasien setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif dan tidak stabil ini ada beberapa penyebabnya, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai (tempat tidur,ac,tempat sampah,kamar mandi) dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di RSUD Toto Kabila. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu bahwa kualitas layanan sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap. Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah sakit umum daerah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis dan non medis di RSUD Toto Kabila, apakah sudah memuaskan harapan pasien atau Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah.

Berdasarkan survey awal didapat pasien UGD pada RSUD Toto Kabila tahun 2016 berjumlah 7.426 pasien.

| BULAN         | RAWAT INAP |      | RAWAT JALAN |     | JUMLAH       |
|---------------|------------|------|-------------|-----|--------------|
|               | L          | P    | L           | P   |              |
| JANUARI       | 380        | 409  | 64          | 49  | 902          |
| FEBRUARI      | 370        | 385  | 78          | 81  | 914          |
| MARET         | 315        | 355  | 92          | 75  | 837          |
| APRIL         | 315        | 328  | 87          | 64  | 794          |
| MEI           | 371        | 323  | 69          | 66  | 829          |
| JUNI          | 378        | 269  | 45          | 41  | 733          |
| JULI          | 352        | 367  | 128         | 65  | 912          |
| AGUSTUS       | 369        | 352  | 57          | 46  | 824          |
| SEPTEMBER     | 278        | 299  | 64          | 40  | 681          |
| <b>JUMLAH</b> | 3128       | 3087 | 684         | 527 | <b>7.426</b> |

Data diambil dari rekam medis RSUD Toto Kabila 2016

Dari data diatas menunjukkan bahwa pada bulan mei pasien UGD pada RSUD Toto Kabila mengalami penurunan,hal ini akan berdampak negative bagi rumah sakit tersebut, mengingat Rumah Sakit sebagai agen perubahan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Departemen Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi Rumah Sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan

pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang“Analisis pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien UGD pada RSUD Toto Kabila

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Adanya perkembangan persaingan rumah sakit swasta maupun rumah sakit umum di daerah Gorontalo menyebabkan kurangnya pasien yang berobat di RSUD Toto Kabila
2. RSUD Toto Kabila yang masih menjadi rumah sakit negeri kelas C serta pelayanan kedokteran spesialis yang terbatas

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien UGD pada RSUD Toto Kabila ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Seperti yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan terhadap kepuasan pasien UGD pada RSUD Toto Kabila.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap UGD pada RSUD Toto Kabila.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan rumah sakit pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jumlah komplain berkurang dan diharapkan jumlah pasien dapat terus meningkat setiap bulannya.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di RSUD Toto Kabila. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.