

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pasien sebagai konsumen rumah sakit mengharapkan pelayanan medik, keperawatan, kenyamanan, akomodasi dan hubungan yang baik antara staf rumah sakit dan pasien.

Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit, Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.

Penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mestinya semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi

pelanggannya. Pengukuran terhadap kepuasan masyarakat sangatlah penting dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia.

Rendahnya pelayanan akan membangun citra buruk pada rumah sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dapat mengetahui pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Rumah Sakii Islam Gorontalo adalah sebuah unit bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, Rawat Jalan, Rawat Inap, Poli Umum, Poli Gigi, Praktek Dokter Spesialis, Laboratorium Klinik, Radiologi, Rekam Jantung, Apotik Ruang Bedah, Ruang Persalinan, dan Ambulans. petugas di Rumah Sakit Islam terdiri dari dokter umum 7 orang, dokter spesialis 12 orang, perawat 39 orang, bidan 10 orang, petugas radiologi 1 orang, petugas laboratorium 4 orang. Jumlah tempat tidur terdiri dari kelas I 10 tempat tidur, kelas II 5 tempat tidur, kelas III Pria 8 tempat tidur, kelas III Wanita 8 tempat tidur dan VIP 14 tempat tidur.

Adapun permasalahan yang ditemui di Rumah Sakit Islam Gorontalo yaitu masih ada pasien yang pernah dirawat mengeluh masih ada petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, dan fasilitas bangunan dan ruangan kurang memadai.

Berikut adalah data kunjungan pasien Rumah Sakit Islam Gorontalo selama Januari-Mei 2017.

Tabel 1.
Data Kunjungan Pasien

Bulan	Pasien yang berobat
Januari	293
Februari	275
Maret	350
April	269
Mei	280

Sumber: bagian kepegawaian Rumah Sakit Islam Gorontalo

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Islam Gorontalo mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya, atau cenderung tidak stabil

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Gorontalo”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Masih adanya pasilitas Rumah Sakit yang kurang memadai
2. Masih ada petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien.

1.3. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persyaratan pelayanan kesehatan
2. Bagaimana prosedur pelayanan kesehatan
3. Bagaimana waktu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Gorontalo
4. Bagaimana biaya/tarif pelayanan kesehatan
5. Bagaimana produk spesifikasi jenis pelayanan kesehatan
6. Bagaimana kompetensi pelaksana pelayanan kesehatan
7. Bagaimana perilaku pelaksana pelayanan kesehatan
8. Bagaimana maklumat pelayanan kesehatan
9. Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan kesehatan

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tentang persepsi berkenaan dengan:

1. Persyaratan pelayanan kesehatan
2. Prosedur pelayanan kesehatan
3. Waktu pelayanan kesehatan

4. Biaya/tarif pelayanan kesehatan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksanaan pelayanan kesehatan
7. Perilaku pelaksanaan pelayanan kesehatan
8. Maklumat pelayanan kesehatan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan kesehatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan Di Rumah Sakit Islam Gorontalo