

## **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, transportasi, dan fasilitas bisnis lainnya. Pembangunan ekonomi tersebut pastinya tidak lari dari peran-peran pemerintah, masyarakat serta kegiatan-kegiatan bisnis yang mempunyai peran penting dalam pembangunan daerah. Salah satu indikator perkembangan daerah tersebut adalah melakukan kegiatan bisnis dalam perusahaan. Perusahaan harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misalnya 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.

Selain itu, perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana

Kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Rumah sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial.

Menurut R.A (2005:24) Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Menurut Munir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Philip Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Tjiptono (2009), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. American Society for quality control (Lupiyoadi, 2001:144) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten. Lovelock dan wright (2007:96) menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi konsumen.

Dilihat dari orientasinya, industry yang berfokus pada pemberian pelayanan ke konsumen adalah industri yang berorientasi jasa seperti Hotel, Bengkel, Salon, Rumah Sakit, dan industry lainnya. Rumah Sakit sebagai lembaga kesehatan memiliki peran penting untuk memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan perawatan dan penanganan medis.

Sebagaimana menurut undang-undang No.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif (pengobatan), tetapi juga merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup masyarakat Indonesia juga meningkat. Selain itu juga rumah sakit mempunyai peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Mengingat peran Rumah Sakit yang berada di Gorontalo sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan dalam kehidupan masyarakat terkhususnya pasien persalinan. Semakin banyaknya rumah sakit yang di bangun 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 swasta maupun rumah sakit pemerintah mengembangkan pelayanan, pola pemasaran, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Selain itu, kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Masalah utama sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit ada lima dimensi kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan, antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlegkapapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalani komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, resiko atau keraguan.

Oleh karena itu juga peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Puas atau tidak puasny pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit tentunya akan mempengaruhi pasien pada kunjungan berikutnya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof.Dr.H.Aloei Saboe, merupakan salah satu rumah sakit pelayanan jasa yang ada di Kota Gorontalo. Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Prof.Dr.H.Aloei Saboe salah satu rumah sakit umum yang dimiliki oleh pemerintah Kota Gorontalo yang terletak di Jl.Prof.Dr.H.Aloei Saboe, dan saat ini juga menjadi rumah sakit terbesar di Provinsi Gorontalo dan menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan di Provinsi Gorontalo.

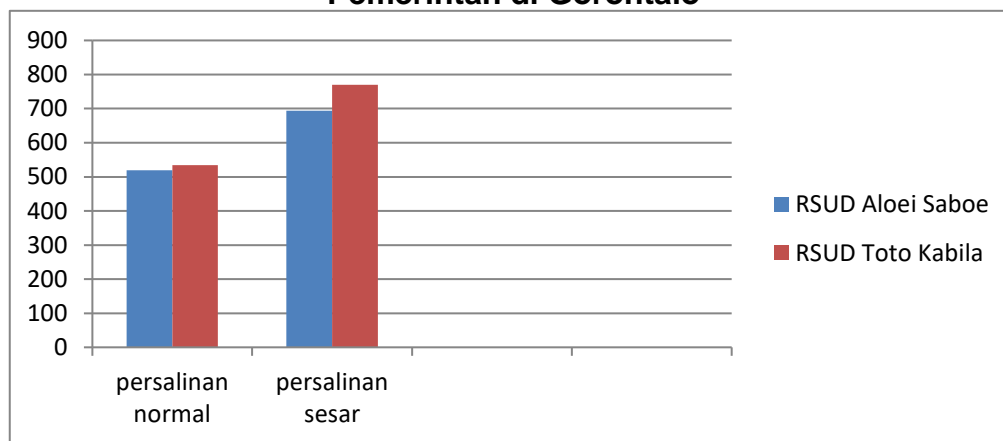
Secara umum unit persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila sudah melakukan strategi kualitas pelayanan dalam memasarkan pelayanan jasanya kepada kosnumen yang dimana semua itu untuk mencapai kepuasan konsumen. Meskipun mampu bertahan disamping itu pula unit persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila harus mampu melihat kondisi dan situasi dalam memasarkan jasa kepada konsumen. Kondisi dan

situasi yang dimaksud yaitu dalam tingkat ekonomi masyarakat (pasien) serta kebiasaan ruangan yang bersih, kelengkapan fasilitas fisik berupa perlengkapan dan peralatan kesehatan, ketersediaan dokter dan tenaga medis, serta pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Situasi-situasi tersebut merupakan dasar utama bagi unit persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dalam memasarkan jasa/pelayanan. Maka dari itu dibutuhkan karyawan-karyawan yang profesional dalam mengawasi kualitas pelayanan serta meyakinkan pasien agar tetap berminat pada jasa/pelayanan yang ditawarkan khususnya pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila merupakan pelayanan berkualitas dalam memasarkan jasanya, hal tersebut dapat dilihat dari kerja karyawan, tempat/bangunan, apotek dan obat-obatan, serta kelengkapan fasilitas fisiknya. Namun demikian, manajemen Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila harus mengetahui bahwa pada umumnya masyarakat khususnya pasien ingin mencari rumah sakit yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan. Dalam hal ini Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila harus mampu memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Berikut adalah data kunjungan pasien Bersalin di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe dan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila.

**Tabel 1.1**  
**Data Kunjungan Pasien Bersalin di Unit Persalinan Rumah Sakit Pemerintah di Gorontalo**



*Sumber data: badan kepegawaian RSUD Prof.Dr.H.Aloei Saboe dan RSUD Toto Kabila*

Dengan melihat tabel 1.1 bahwa jumlah pasien yang melakukan persalinan secara normal di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe 519 pasien, sedangkan di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila 534 pasien. Berbeda dengan jumlah pasien yang melakukan persalinan secara sesar di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei saboe 694 pasien, dan di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila 770 psien. Hal ini terjadi karena adanya rumah sakit ataupun unit persalinan yang lain dengan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Perbandingan Kualitas Pelayanan. Dengan memformulasikan dalam sebuah judul yaitu: **“ANALISIS**



## **PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PERSALINAN RUMAH SAKIT DAERAH DI GORONTALO”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal, ada beberapa masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe:

1. pelayanan tenaga medis rumah sakit belum maksimal.
2. Persepsi Pengunjung yang berbeda mengenai pelayanan yang diberikan.
3. Kualitas pelayanan yang kurang, dibuktikan dengan minimnya pengalaman dan kurangnya tenaga medis (perawat)
4. Fasilitas rumah sakit yang belum lengkap.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan di Unit

Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Bahwa melalui kegiatan penelitian ini, diharapkan penulis dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian bidang kualitas pelayanan berupa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe.

#### **2. Manfaat praktis**

Bahwa melalui kegiatan penelitian ini, penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan daya beli/minat konsumen/pasien melalui kualitas pelayanan yang mempengaruhinya terhadap kepuasan konsumen/pasien dalam pembelian jasanya.

##### **1) Manfaat bagi perusahaan**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi tolak ukur bagi Unit Persalinan Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloei Saboe khususnya pimpinan rumah sakit untuk lebih baik dalam mengambil kebijakan-kebijakan dalam memberikan pelayanan diwaktu yang akan datang.

##### **2) Manfaat bagi peneliti**

Sebagai referensi dalam melakukan penelitian tentang Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan serta lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam bentuk kepuasan konsumen/pasien.

### 3) Manfaat akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dibidang yang sama

