

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Rumah sakit yang awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan public yang bersifat sosial kemanusiaan, secara faktual pelayanan rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil. Namun, yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan (Rumah Sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien.

Untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora, 2003:180) dan dengan kualitas pelayanan yang baik pasien akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan dan berbagai pihak yang berkepentingan. Untuk itu, rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan diharapkan

dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pasien, sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Namun disisi lain, bentuk pelayanan yang berkembang saat ini membuat kualitas pelayanan menjadi sangat rumit dan sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan *resultante* dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik memerlukan upaya dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang mengambil peran sangat penting.

Menurut Simamora (2003: 180) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan dirumah sakit.

Kepuasan itu sendiri menurut Kotler (2004: 42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Oleh sebab itu, untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan (rumah sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya.

Menurut Parasuraman dkk dalam Simamora (2003: 186), ada lima dimensi yang dipergunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut meliputi:

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan secara akurat.
2. Bukti langsung (*tangible*) merupakan penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi yang dimiliki perusahaan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan karyawan untuk memberikan bantuan dan menjawab permasalahan yang dihadapi pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*) *Assurance* adalah kemampuan dari pengetahuan dan kejujuran karyawan dalam membangkitkan kepercayaan pelanggan.

5. Empati (*empaty*) berkaitan dengan kemampuan karyawan memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan.

Perlu disadari, Organisasi atau manajemen rumah sakit tidak akan berjalan tanpa peran penting dari beberapa pihak yang bekerjasama didalamnya. Salah satunya perawat. Perawat merupakan suatu profesi yang membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan. Dimana sikap profesional perawat memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri pasien yang sedang menjalani rawat inap (proses penyembuhan) dan diharapkan dapat menimbulkan perasaan puas pada diri pasien.

Untuk menunjang kegiatan pelayanan, RSUD Bangkinang mempunyai tenaga medis, paramedis, administrasi dan tenaga penunjang lainnya seperti terlihat pada tabel dibawah ini

Jasa atau pelayanan menurut Kotler (1994) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa biasanya berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya (dalam Lupiyoadi dan Hamdami,2008:6).

Pelayanan kesehatan dituntut untuk memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, dan perkembangan teknologi. Rumah sakit sebagai salah satu unit pelaksanaan pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat

diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat di harapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan professional personil rumah sakit efesiensi, dan efektivitas pelayanan yang diberikan, indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga. Kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medika dan perawatan. Dalam pengalaman sehari-hari ketidak puasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitanya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk, dan kurangnya fasilitas untuk ruang menunggu pasien yang berobat dan lain-lain (Sabarguna ,2004:2).

Kepuasan pelanggan telah menjadi pembenahaan kualitas pelayanan sehingga konsep sental dalam wacana bisnis pelayanan yang diberikan bisa memberikan manajemen (Tjiptono dan Chandra 2005: kepuasan pada tingkat inti optimal).

Kualitas merupakan inti dari kelangsungan produk berupa barang dan jasa yang hidup dalam lembaga, artinya bahwa kelangsungan konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya hidup sebuah lembaga sangat ditentukan dengan pelayanan yang baik atau oleh kualitas produknya (Assauri, 2003:28).

Pelayanan mutu melalui pendekatan manajemen mutu rumah sakit yang menjadi perhatian dalam terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh, penelitian ini meliputi pelayanan medis dan paramedis, danpenunjang medis pelayanan

berkembang. Gerakan tersebut bertujuan yang baik akan memberikan kepuasan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu kepada pelangganya.

Tabel I.1 :Data Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.

No	Jenis Pegawai RSUD	Jumlah Tenaga Tahun 2016
1	a. Tenaga Dokter: b. Dokter Umum c. Dokter Spesialis d. Dokter Gigi	23 Orang 20 Orang 5 Orang
2	Tenaga keperawatan	87 Orang
3	Paramedis Non Keperawatan	65 Orang
	Jumlah	200

Sumber: RSUD tahun 2017

1. Pelayanan Rawat Jalan
 - a. Kapasitas Instalasi Rawat Jalan

Instalasi rawat jalan melayani 12 poliklinik yang buka setiap hari kerja mulai 08.00-11.00, dan hari jumat-sabtu buka mulai dari jam 08.00-10.00 wib

Jumlah poliklinik di RSUD Bangkinang meliputi:

1. Poliklinik Penyakit dalam
2. Poliklinik Mata
3. Poliklinik Anak
4. Poliklinik Bedah
5. Poliklinik THT
6. Poliklinik Kebidanan
7. Poliklinik Syaraf
8. Poliklinik Kulit
9. Poliklinik Paru

b. Kunjungan pasien rawat jalan

**Table I.2 : Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit
Uum Daerah Bangkinang**

NO	Tenaga dokter	Jumlah Tenaga dokter	Jumlah Pasien Rawat Jalan Yang Ditangani dokter Perhari
1	Dokter penyakit dalam	2	8 orang
2	Dokter Mata	2	6 orang
3	Dokter Spesialis Anak	2	3 orang
4	Dokter Bedah	2	6 orang
5	Dokter THT	2	3 orang
6	Kebidanan	4	6 orang
7	Dokter Syaraf	2	3 orang
8	Dokter Kulit	2	3 orang
9	Dokter paru	2	4 orang
10	Dokter Gigi	5	3 orang
	Jumlah	25	45 orang

Sumber : data olahan 2017

Dari tabel di atas ini maka dapat dilihat bahwa dokter melayani pengobatan atau konsultasi masalah kesehatan pasien perhari adalah 8 sampai 3 orang perharinya.

**Tabel I. 3 : Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah
Bangkinang**

No	Poliklinik RSUD Bangkinang	Tahun		
		2015	2016	2017
1	UGD	1065	1293	1063
2	Poliklinik Penyakit Dalam	9058	12383	16195
3	Poliklinik Mata	5393	7636	7012
4	Poliklinik Anak	1231	1855	1739
5	Poliklinik Bedah	5403	4907	5305
6	Poliklinik THT	2153	2336	1968
7	Poliklinik Kebidanan	1894	1855	1739
8	Poliklinik Syaraf	2988	3463	4404
9	Poliklinik Kulit	864	1118	1338
10	Poliklinik paru	3373	5550	6568
11	Poliklinik Gigi	1325	1220	1237
	Total	34747	43616	48528

Sumber: RSUD Bangkinang Kampar 2017

Dari table diatas dapat dilihat bahwa pasien rawat jalan lebih banyak mengunjungi poliklinik penyakit dalam pada tahun 2015 dengan jumlah pasien 9058 kemudian tahun 2016 dengan jumlah pasien 12383 dan tahun 2017 dengan jumlah 16195 Sedangkan pasien rawat jalan yang sedikit yaitu adalah poliklinik kulit pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien yaitu 864, dan pada tahun

2016 dengan kunjungan 1118 dan pada tahun 2017 poliklinik kulit mengalami penurunan kunjungan pasien sebesar 1338 Berdasarkan jumlah kunjungan diatas dapat dijelaskan bahwa turunya minat konsumen untuk berobat dirumah sakit RSUD Bangkinang.

Pihak Rumah Sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upayah untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diharapkan, konsumen atau pasien akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa tersebut, jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki maka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut. Hal tersebut akan sangat berdampak buruk bagi kelangsungan perusahaan/lembaga.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka penelitian tertarik ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. disini penulis menemukan kasus yang terjadi pada rumah sakit yaitu banyaknya pasien rumah sakit yang menunggu begitu lama baik itu menunggu antrian pembayaran administrasi, maupun antrian dalam pengambilan obat-obatan kemudian penulis menemukan kasus tentang keluhan pasien terhadap keterlambatan dokter dan perawat dalam menangani pasien khususnya pasien rawat jalan. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKINANG (RSUD) KAMPAR”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah di uraikan di atas maka permasalahan yang akan di jawab dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”**

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayana pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

- 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
- 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.
- 3) Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat bagi:

- a. Dapat bermanfaat bagi RSUD Bangkinang sebagai sumbangan pemikiran mengenai masalah masala-masalah yang di harapkan oleh perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaannya.
- b. Pengembangan ilmu administrasi khususnya administrasi bisnis

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau acuan bagi peneliti yang akan meneliti masalah serupa



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau