

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang kompleks dan mempunyai fungsi yang lebih luas menyangkut fungsi peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan rehabilitasi dengan mendekati pelayanan pada masyarakat. Jasa pelayanan kesehatan salah satu kebutuhan yang penting, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan. Salah satu lembaga yang menangani masalah pelayanan kesehatan adalah lembaga berbentuk rumah sakit. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang selama ini, merupakan lembaga yang tidak mencari keuntungan yang optimal dalam tujuan pendiriannya. Rumah Sakit secara khusus merupakan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan yang bersifat non profit oriented.

Selain itu rumah sakit tidak membatasi jumlah pasien yang dilayani, sesuai dengan tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih memandang bahwa pelayanan kesehatan dari rumah sakit sebagai suatu pelayanan jasa yang bersifat sosial, sehingga dianggap tidak etis untuk menerapkan prinsip profit maximation dalam industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit sesuai dengan sifatnya, tidak bertujuan mencari laba atau non profit, tapi bukan berarti rumah sakit tidak mencari laba dalam operasinya.

Semenjak otonomi daerah fungsi rumah sakit mengalami pergeseran yakni dari fungsi sosial menuju fungsi ekonomi. Laksono (2005) mengatakan bahwa keberadaan rumah sakit sebagai fungsi sosial yang nonprofit, pada akhir abad sekarang telah berubah menjadi fungsi ke arah ekonomi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap rawat jalan, dan gawat darurat.

Sebagai pelayan kesehatan umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Azwar (1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat.

Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran, dan keluhan akan dapat membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2001:10). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Rumah Sakit memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal diwilayah kerja Rumah Sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat2015. Rumah Sakit surya

insani merupakan Rumah Sakit yang memiliki VISI “Menjadi Rumah Sakit Terbaik di Indonesia”. Secara Struktural Rumah Sakit surya insani merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Departemen Kesehatan. Rumah Surya Insani berlokasi di Jl.Diponegoro, km 4 Pasir Pengarayan , Kabupaten Rokan Hulu.

Rumah sakit surya insani memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: rawat jalan, rawat inap, rawat intensif, rawat darurat, unit penyakit jantung dan geriatric, pavilion garuda dan rehabilitasi medic, serta fasilitas penunjang radiologi.pusat diagonistik klinik, laboratorium , mobil ambulance dan farmasi.

**Tabel 1.1 : Daftar Nama Rumah Sakit Dirokan Hulu**

No	Nama	Alamat
1	Rs.Umum PTPN V Kbn Sri Rokan	Pos Ujung batu tandun Kampar Kabupaten Rokan Hulu
2	Rs. Umum Daerah Rokan Hulu	Jl. Syekh Ismail,Pasir Pengarayan
3	Rs. Umum Awal Bros Ujung Batu	Jl.Jendral Sudirman No. 314
4	Rs. Umummu Azzahra	Jl.Rambutan No. 3 Ujung Batu Kab Rokan Hulu
<b>5</b>	<b>RS.Surya Insani</b>	<b>JL. Diponegoro Km 4 Pasir Pengarayan</b>

*Sumber : surya insani pasir pangarayan 2018*

Dipilihnya rumah sakit surya insani sebagai objek penelitian karena pelayanan yang diberikan bersifat sosial dan ekonomi lebih mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah Sakit Surya Insani

Pasir Pengarayan terus berkembang dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan seiring dengan perubahan nilai dalam masyarakat yang meningkatkan harapan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Adapun dokter yang bekerja dirumah sakit surya insani adalah melengkapi pelayanan didalam rumah sakit surya insani.

**Tabel 1.2 : Dokter Specialist Dirumah Sakit Surya Insani**

No (1)	Nama (2)	Spesialis (3)
1	Dr.Luga Marjono,S.,Sp.Og	Spesialis Kandungan
2	Dr. Welly Vitria,Sp.Pd	Spesialis Penyakit Dalam
3	Dr.Zulkarnain,Sp.A	Spesialis Anak
4	Dr. Hendrizal	Spesialis Bedah
5	Dr. Efril Naldi,Sp.M	Spesialis Mata
6	Dr.Sutan Hasibuan,Sp.P	Spesialis Paru
7	Dr. Ahmad Lutfi ,Sp.Kk	SPesialis Penyakit Kelamin
8	Dr.Kharunnisa	Spesialis Gigi

*Sumber : rumah sakit surya insani , pasir pengarayan .2018*

Berdasarkan tabel diatas dirumah sakit surya insani terdapat dokter spesialis yang khusus yang bekerja dibidang masing-masing yang dapat dilihat melalui jadwal praktek pada hari tertentu di Rumah Sakit Surya Insani , Sehingga dirumah Sakit Surya insani terdapat dokter tetap dan tidak tetap yaitu:

**Tabel I.3 : Dokter Tetap Dan Dokter Tidak Tetap**

No	Dokter Tetap	Dokter Tidak Tetap
1	Spesialis Anak Dr. zulkarnain, Sp.A	Spesialis Kandungan Dr. luga Marjiono. S., Sp.Og
2	Spesialis Penyakit Dalam Dr.Welly Vitria,Sp.Pd	Spesialis Mata Dr. Efril Naldi,Sp.M
3	Spesialis Bedah Dr. Hendrizal	-

Sumber : Rumah Sakit Surya Insani, Pasir Pengarayan .2018

Tabel diatas menunjukkan hanya sebagian dokter rumah sakit surya insani bekerja tetap dirumah sakit tersebut karena kurangnya dokter dipasir pengarayan mengakibatkan dokter disetiap rumah sakit tidak tersedia sehingga pelayanan terganggu akibat dokter tidak ada ditempat.

**Tabel 1.4 : Jumlah Kunjungan Pasien rawat inap dan rawat jalan Di Rumah Sakit Surya Insani Di Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2013-2017**

No	Tahun	Pasien Rawat Inap	Pasien Rawat Jalan
1.	2013	1278	456
2.	2014	1965	665
3.	2015	2650	790
4.	2016	2497	1120
5.	2017	3900	1250
	<b>Total</b>	<b>9.640</b>	<b>4,281</b>

Sumber : rumah sakit surya insani pasir pangarayan 2018

Berdasarkan tabel diatas dilihat dari lima tahun terakhir jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan tetapi terjadi penurunan pada tahun 2016 kemudian pada tahun 2017 terjadi peningkatan lagi. Adapun yang menjadikan pasien mengalami penurunan dan peningkatan dikarenakan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dikatakan baik .

**Tabel 1.5: Pasien Yang Mendapat Pelayanan Langsung Di Rumah Sakit Surya Insani**

No	Nama	Lama Menginap/hari
1	Jusuh	5 hari
2	Mariamah	4 hari
3	Salim	4 hari
4	Salamah	6 hari
	<b>Jumlah</b>	<b>19 hari</b>

*Sumber : data olahan penelitian,2018*

**Tabel 1.6 : Perbandingan Harga Kamar Rumah Sakit Surya Insani Dan Rsud Pasir Pengarayan**

No	Rumah Sakit Surya Insani	Rs ummu azzahra
1	Kamar VIP Rp. 400.000	Kamar VIP Rp 350.000
2	Kamar I Rp. 350.000	Kamar I Rp.125.000
3	Kamar II Rp.250.000	Kamar II Rp.150.000
4	Kamar III Rp.150.000	Kamar III Rp.100.000

*Sumber :Olahan Peneliti,Pasir Pengarayan ,2018*

Berdasarkan tabel diatas Rumah Sakit Surya Insani harga kamar yang ditawarkan lebih mahal dibandingkan rumah sakit lain dan masyarakat sering mempertimbangkan masalah harga untuk memutuskan dirawat di rumah sakit surya insani. Masyarakat juga mempertimbangkan karena dokter yang bekerja di rumah sakit surya insani juga bekerja di rumah sakit tersebut.

Rumah sakit surya insani mempunyai layanan unggulan dalam berbagai bidang termasuk pelayanan. Rumah sakit surya insani milik perusahaan rokan hulu ini mempunyai luas tanah 159550-2580.

**Tabel 1.7 : Jumlah Kamar Menurut Kelas Di Rumah Sakit Surya Insani Rokan Hulu**

No	Jenis Kamar/Kelas	Jumlah
1	Kamar Kelas VIP	11 Kamar
2	Kamar kelas I	12 Kamar
3	Kamar kelas II	8 kamar
4	Kamar kelas III	12 kamar
	<b>Total</b>	<b>43 kamar</b>

*Sumber : Rumah sakit surya insani , 2018*

Dari tabel diatas rumah sakit surya insani merupakan rumah sakit swasta yang mengutamakan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Rumah sakit ini terdiri dari 2 lantai dengan kapasitas kamar inap 43 kamar.

Seluruh program yang dilakukan diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara paripurna dengan beberapa layanan unggulan yang



terakreditasi dan memenuhi standar internasional yang pengelolaannya intensinya sebagai badan layanan umum. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit surya insani jenis pelayanan yang diberikan adalah:

1. Pelayanan gawat darurat
2. Pelayanan rawat jalan
3. Pelayanan rawat inap
4. Pelayanan bedah
5. Pelayanan persalinan
6. Pelayanan intensif
7. Pelayanan radiologi
8. Pelayanan laboratorium
9. Pelayanan rehabilitasi medic
10. Pelayanan farmasi
11. Pelayanan gizi
12. Pelayanan tranfusi darah
13. Pelayanan ambulans
14. Pelayanan administrasi manajemen

Standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit pada hakikatnya merupakan jenis pelayanan rumah sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah/swasta dengan standar kinerja yang telah ditetapkan . dengan disusunnya standar pelayanan minimal ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsure terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan, dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan di rumah sakit.

Dari penjelasan berbagai penelitian diatas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit surya insani bersifat sosial dan ekonomi lebih

mengutamakan kesehatan masyarakat dan rumah sakit surya insani terus memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik.

Adapun fenomena yang terjadi pada rumah sakit surya insani adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas rumah sakit surya insani tidak menyediakan fasilitas untuk
2. Harga yang ditawarkan juga cukup mahal dibandingkan rumah sakit lain yang ada di rokan hulu.
3. Pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu konsumen selalu menunggu dengan waktu lama karena dokter yang tidak berada ditempat
4. Rumah Sakit Surya Insani kekurangan jumlah tempat tidur. Menurut direktur Rumah Sakit Surya Insani jumlah tempat tidur sebanyak 43 dinilai belum memadai karena banyaknya masyarakat yang menginap dirumah sakit surya insani.
5. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit surya insani belum merata dirasakan oleh konsumen karena masih ada konsumen yang mendapatkan pelayanan yang tidak baik.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka maka penelitian bertujuan meneliti mengenai kinerja pelayanan jasa yang disediakan perusahaan terhadap para konsumen atau pelanggan, dengan memilih judul penelitian: **“Analisis kualitas pelayanan konsumen di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan Kabupaten Rokan Hulu”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang penulis uraikan pada latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini: “ **Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan Kabupaten Rokan Hulu**”?

### **C. Tujuan Penelitian**

- a. untuk mengetahui dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan konsumen di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan Kabupaten Rokan Hulu.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Rumah Sakit Surya Insani dan sebagai bahan acuan di bidang penelitian sejenis.

#### 2) Manfaat praktis

##### a. Bagi rumah sakit

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Rumah Sakit Surya Insani sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

##### b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran pada umumnya dan pemasaran jasa pada khususnya yang diperoleh dibangku kuliah.

c. Bagi Civitas Akademika

Untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dalam penelitian dan menambah perbendaharaan kepustakaan Program Studi Bisnis Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.



Dokumen ini adalah Arsip Miiik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau