

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit masa kini menghadapi berbagai tantangan berat, termasuk menghadapi era globalisasi di mana perubahan berlangsung dengan cepat. Selain itu pendidikan masyarakat semakin tinggi, sehingga kebutuhan, keinginan serta tuntutan masyarakat sebagai pelanggan rumah sakit juga semakin kompleks, baik di rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta. Apalagi masyarakat telah “dimanjakan” oleh jasa pelayanan kesehatan lainnya yang sudah terlebih dahulu menempatkan “kepuasan pelanggan” sebagai fokus utama dalam pelayanan. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2005) organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal sebagai berikut : pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Jasa rumah sakit merupakan salah satu pelayanan publik yang harus terus-menerus meningkatkan pelayanannya menuju pada pelayanan prima, yaitu pelayanan yang berfokus pada pasien (*customer oriented*) dengan

memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan (Barata, 2004).

Pasien mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan bahkan melebihi harapan mereka. Pasien tidak hanya datang berobat saja, namun mereka juga butuh kenyamanan, pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, fasilitas yang lengkap, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif merupakan sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Rangkuti, 2002).

Kualitas jasa rumah sakit perlu mendapatkan perhatian dari penyedia jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas jasa merupakan salah satu strategi pemasaran rumah sakit untuk menjual jasanya kepada pengguna jasa. Bila kualitas jasa tersebut tidak sesuai dari yang diharapkan pasien maka akan berdampak negatif. Namun sebaliknya bila kualitas jasa rumah sakit sejalan atau lebih dari yang diharapkan pasien akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan yang positif itu sendiri dapat berdampak positif terhadap pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit, begitupun sebaliknya. Supriyanto & Ernawaty (2011) berpendapat bahwa pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka : pertama, akan menggunakan kembali pelayanan yang diberikan apabila suatu hari membutuhkan kembali. Kedua, menganjurkan orang lain menggunakan pelayanan tersebut. Ketiga, membela bila ada orang lain yang

menjelekkkan pelayanan tersebut. Oleh karena itu sangat penting untuk pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit dalam memperhatikan kualitas jasa yang ditawarkan.

Para pengelola rumah sakit dan praktisi kesehatan harus memahami aspek-aspek yang menilai kualitas suatu jasa, agar dapat memenuhi harapan pasien terhadap kualitas jasa. Rangkuti (2002) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi tentang kualitas jasa (*service quality*) yang menjadi kriteria umum, yaitu *tangible*/bukti langsung, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, *emphaty*/empati.

Selain persepsi pasien mengenai kualitas jasa, kepuasan pasien juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2002)

Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya berdiri pada tahun 1988 yang dinaungi oleh Yayasan Kesehatan Gotong Royong. Saat ini, Rumah Sakit Gotong Royong adalah rumah sakit kelas D.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa kesehatan dalam mengantisipasi persaingan yang semakin kompetitif, maka Rumah Sakit Gotong Royong Semampir terus meningkatkan kinerjanya agar tidak kalah dengan penyedia jasa kesehatan lainnya. Rumah Sakit Gotong Royong Semampir dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien terpuaskan. Selain itu pihak

rumah sakit juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan yang dibutuhkan pasien agar dapat memenuhi harapan dan meningkatkan pelayanannya.

Dari data rekam medis, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir periode 2010 sampai dengan 2013 menunjukkan bahwa jumlah setiap tahunnya terus meningkat. Tahun 2010 terdapat 44.679 pasien, tahun 2011 terdapat 48.100 pasien, pada tahun 2012 terdapat 51.351 pasien, sedangkan pada tahun 2013 terdapat 60.541 pasien dengan keterangan 20.376 (0,336%) pasien baru dan 40.265 (0,664%) pasien lama, namun ini tidak berarti bahwa pasien tersebut benar-benar puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh RS Gotong Royong Semampir.

Dari data yang tertulis di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut prioritas dari faktor dimensi kualitas jasa menurut persepsi pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Apa yang menjadi prioritas dari faktor dimensi kualitas jasa menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir tahun 2014?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mempelajari faktor kualitas jasa menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mempelajari faktor dimensi kualitas jasa yang perlu untuk ditingkatkan menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir .
2. Mempelajari faktor dimensi kualitas jasa yang perlu untuk dipertahankan menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir.
3. Mempelajari faktor dimensi kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya dan kurang memuaskan menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir.
4. Mempelajari faktor dimensi kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya namun sangat memuaskan menurut persepsi pasien rawat jalan di RS Gotong Royong Semampir.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas jasa terhadap kepuasan pasien serta dapat menjadi sarana pembelajaran metode penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pengelola RS Gotong Royong Semampir, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan agar rumah sakit dapat terus mengembangkan

fasilitas dan pelayanan untuk dapat memenuhi harapan pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Bagi kalangan akademis, diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menjadi bahan penelitian lanjutan atau bahan perbandingan di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit.