

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis menjadi sangat ketat baik di pasar domestik (nasional) maupun pasar internasional (global). Rumah sakit sebagai salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan harus dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya dalam hal ini pasien agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada. Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Levey dan Lomba 1973 dalam Azwar 1996) dikutip dari Pelatihan dan workshop pengelolaan kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kuningan oleh Atlastieka Pratiwi tahun 2009. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai standar pasar, maka rumah sakit harus senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggannya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan penerapan teknologi yang memadai.

Rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien). Semua pemberi pelayanan boleh bersaing namun kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (Miloney, 2004). Kepuasan pelayanan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam sektor bisnis baik barang maupun jasa. Semua hal dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2001), karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan. Kepuasan bersifat subjektif dan unik bagi setiap pelanggan, pelanggan (pasien) yang merasa puas adalah mereka yang mendapatkan value dari pemberi layanan/pemasok/produsen suatu produk barang/jasa. Value di sini bisa bermakna produk, layanan, sistem maupun sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value itu adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi hanya jika pelanggan tersebut mendapatkan produk/barang yang berkualitas. Kalau value itu adalah kenyamanan, maka dia akan puas bila pelayanan yang diberikan pemberi layanan benar-benar nyaman. Kalau value itu adalah harga yang murah, maka pelanggan akan merasa puas kalau penjual memberinya harga yang paling kompetitif.

Menurut konsep *service quality*, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* (Parasurahman, 1985 dalam Atlastieka Praptiwi 2009). Rumah sakit dalam menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien. Sehubungan dengan itu, berdasarkan rekapitulasi laporan data survey keluhan dan kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan oleh bagian pelayanan pelanggan rumah sakit Kanker Dharmais selama periode Juni – Desember 2011 masih ditemukan adanya keluhan-keluhan pasien yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari masing-masing lima dimensi tersebut terdapat variabel yang di temukan berada di bawah nilai rata-rata. Untuk dimensi *tangible* nilai yang berada di bawah rata-rata adalah mengenai sarana dan prasarana rumah sakit sebesar 80, dimensi *reliability* yaitu berkaitan dengan pelayanan dokter sebesar 82.5, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan tanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan dan permintaan pasien sebesar 88.9, dimensi *assurance* yaitu berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dokter dan perawat dalam merespon pertanyaan pasien serta jadwal kunjungan dokter ke pasien sebesar 88.9 sedangkan dimensi *empathy* yaitu berkaitan dengan perhatian perawat terhadap pasien sebesar 96.1.

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas dari hasil survey dikatakan bahwa ada hal-hal yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit karena keberadaan faktor-faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pasien karena dianggap masih belum memuaskan yaitu Rumah Sakit ada sarana WC

lengkap dan bersih serta dokter berkunjung sesuai dengan jam yang telah dijanjikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka di sini peneliti ingin mengetahui dan memahami lebih mendalam untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik swasta rumah sakit Kanker Dharmais tahun 2013 “.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, rumusan masalahnya adalah “ Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais tahun 2013 “.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais tahun 2013.

2. Tujuan khusus

- a. Teridentifikasi data demografi pasien yang berkunjung di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.
- b. Teridentifikasinya kualitas pelayanan kesehatan poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.
- c. Teridentifikasinya tingkat kepuasan pasien di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.

- d. Menghubungkan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Institusi pendidikan

Dapat memberikan sumbangsih pengetahuan dan referensi tambahan khususnya berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Instalasi terkait

Sebagai masukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti

Dapat meningkatkan pengetahuan serta ketrampilan yang dapat digunakan dalam lingkungan pekerjaan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.