

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan meliputi upaya kesehatan dasar, upaya kesehatan rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Rumah Sakit juga dapat digunakan untuk keperluan pendidikan dan latihan juga penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (UU no. 23 tahun 1992).

Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit. Ada pun sarana kesehatan yang lain seperti klinik atau praktek dokter.

Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah

sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis.

Menurut F Tjiptono (1995), kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan.

Rumah Sakit AZRA merupakan rumah sakit yang memiliki misi **‘Memberikan kepuasan pada pasien dari seluruh lapisan melalui manajemen yang efektif dan efisien.** Yang artinya rumah sakit selalu fokus terhadap kepuasan pasien dan respon terhadap pasien dalam memberikan jangkauan pelayanan kerja yang terampil dan profesional. Rumah sakit AZRA berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien. Ini dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Kotler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih akan tetapi salah satu cara untuk menarik pasien dan memenangkan dalam persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien yang dapat memberikan kepuasan.

Puas atau tidak puasny pasien terhadap pelayanan yang akan diterimanya akan mempengaruhi pasien pada kunjungan berikutnya. Apabila pasien tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit berarti pasien merasa rumah sakit tidak dapat memberikan rasa puas. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan harus didukung dengan adanya monitoring secara berkelanjutan. Service quality (SERVQUAL) merupakan suatu metode pengukuran survey kepuasan pasien.

Dengan mengetahui sikap pasien dapat diketahui sejauh mana tingkatan selanjutnya pengaruh sikap pelayanan terhadap terhadap niat pasien untuk menggunakan jasa rumah sakit. Engel, Blacwell dan Minuard (1995) mengatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan untuk mendapatkan respon kehandalan (reability) pelayanan kepada pasien yang baik rumah sakit AZRA selalu berusaha memberikan pelayanan dalam bentuk bukti langsung (tangibles), daya tanggap(responsiveness) dan jaminan (assurance) yang terbaik melalui sikap yang dinamis yang dapat dipandang sebagai keseluruhan evaluasi pelayanan.

Selama ini belum ada informasi maupun data mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan di poliklinik Rumah sakit AZRA. Sehubungan dengan kualitas pelayanan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian kepuasan pasien yang didasarkan pada konsep lima dimensi penting dari suatu pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty. Penulis mengambil judul yakni **”Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit AZRA tahun 2008”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Belum diperolehnya informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rawat jalan Rumah sakit AZRA tahun 2008.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gambaran persepsi pasien terhadap 5 dimensi pelayanan rawat jalan di poliklinik Rumah sakit AZRA tahun 2008 ?

2. Bagaimana gambaran harapan pasien terhadap 5 dimensi pelayanan rawat jalan di poliklinik Rumah sakit AZRA tahun 2008 ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Diketuinya gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik Rumah sakit AZRA tahun 2008.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Diketuinya harapan pasien terhadap 5 dimensi pelayanan rawat jalan di poliklinik rs AZRA tahun 2008.
2. Diketuinya persepsi pasien terhadap 5 dimensi pelayanan rawat jalan di poliklinik rs AZRA tahun 2008.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian untuk menganalisa dan memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan rs AZRA tahun 2008. Penelitian ini dilakukan karena belum diperolehnya informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik rawat jalan rs AZRA tahun 2008.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui pemberian kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan sebanyak 2 (dua) kali kunjungan atau lebih.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Peneliti**

Dapat memperoleh pemahaman terhadap pelayanan kesehatan serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit AZRA.

### **b. Bagi Institusi Rumah Sakit**

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit AZRA.

### **c. Bagi Institusi Pendidikan**

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dan strategi meningkatkan kepuasan pasien.

Dapat menjadi masukan tentang permasalahan yang terjadi dilapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan.