

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat, karena dengan kesehatan bisa meningkatkan kualitas hidup lebih baik. Peningkatan taraf hidup masyarakat yang seiring dengan peningkatan tuntutan masyarakat dalam pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi tuntutan kualitas pelayanan kesehatan yang akan mereka dapatkan. Sehingga tuntutan untuk para penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk lebih baik. Dalam hal ini peningkatan yang harus di tingkatkan adalah pelayanan yang mempunyai sifat pencegahan dan bersifat penyembuhan kepada para pengguna jasa kesehatan.

Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat dapat diupayakan dengan cepat oleh lembaga yang mempunyai peran yang strategis, yakni Rumah Sakit. Pelayanan kesehatan harus di sesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan standart kode etik profesi dan medis yang berlaku. Persaingan yang semakin ketat dalam perkembangan pesatnya teknologi maka tuntutan Rumah Sakit dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga semakin tinggi.

Kualitas merupakan inti jalannya operasional Rumah Sakit, karena dari kualitas bisa di lihat kinerja Rumah Sakit. Muchlis (2013) menyebutkan bahwa citra rumah sakit di pengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, kepuasan pelanggan dan komitmen hubungan. Untuk bisa meningkatkan kualitas harus disertai pendekatan manajemen mutu, dimana Rumah Sakit akan bisa hidup dan berkembang dengan mempunyai tuntutan dan tidak mengabaikan pendekatan manajemen mutu tersebut.

Persaingan sebuah lembaga penyedia jasa/layanan yang semakin ketat akhir-akhir ini selalu memberikan pelayanan terbaik dengan memanjakan pelanggan/konsumennya. Perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik maka produk berupa barang atau jasa dari perusahaan tersebut akan dicari para konsumen (Assauri, 2003).

Pasien sebagai konsumen yang mempunyai berbagai karakteristik yang menggunakan pelayanan medis dalam Rumah Sakit, maka Rumah Sakit tersebut harus senantiasa melengkapi diri untuk mendengarkan suara konsumen serta mampu merespon setiap keinginan, harapan dan tuntutan para pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal tersebut sangat berhubungan dengan tenaga kesehatan untuk selalu bisa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Tenaga medis tersebut dapat menunjang kemampuan Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Pasien bisa mengajukan komplain karena merasa tidak puas akan pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit. Dan komplain tersebut harus segera di tangani agar tidak mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien. Dalam wacana bisnis dan manajemen kepuasan konsumen menjadi konsep sentral. Dengan pelayanan yang baik dan memuaskan akan dapat diterima produk yang berupa barang atau jasa yang di konsumsi sesuai harapan konsumen (Assauri, 2003).

Posisi produk perusahaan di mata konsumennya akan membentuk persepsi dalam kepuasan konsumennya. Dalam hal ini berhubungan dengan kepuasan konsumen atau pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Islam (RSI) Nashrul Ummah Lamongan, masyarakat kota Lamongan beberapa kali menyampaikan keluhan melalui kuisisioner yang diberikan kepada setiap pasien rawat inap serta kotak saran yang disediakan untuk keluhan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Hal demikian memberikan indikasi bahwa RSI Nashrul Ummah Lamongan belum mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai harapan pasien atas sarana dan prasarana yang telah di bangun. Dengan Lokasi yang strategis, letak RSI Nashrul Ummah di jalan Merpati yang berada di tengah kota maka aksesnya terjangkau dengan mudah untuk para pasien yang akan berobat, jadi harus selalu diupayakan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan pasien. Namun jika RSI tidak dapat memenuhi kepuasan pasien atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka para pasien akan beralih berobat ke rumah sakit lain yang dapat memenuhi kepuasan pasien tersebut.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang di peroleh. Bahwa yang dirasakan oleh pasien antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi. Dapat diartikan bahwa hasil yang sesuai harapan pelanggan akan memberikan kepuasan kepada konsumennya dan sebaiknya hasil yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan mengakibatkan ketidakpuasan kepada konsumennya.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN**”

B. Rumusan Masalah

Dari hal-hal yang diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien
2. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien
5. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian berdasarkan perumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien.
2. Menganalisa pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien
3. Menganalisa pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien.
4. Menganalisa pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.
5. Menganalisa pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

6. Apakah faktor kualitas pelayanan *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
7. Manakah diantara faktor dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paing dominan terhadap kepuasan pasien ?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yakni :

1. Manfaat Teoritis.

Diharapkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta menerapkan teori tersebut dan untuk mengungkapkan hal-hal penyebab kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis.

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit untuk bisa meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kinerja manajemen RSI Nashrul