

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan tidak bergerak sendiri pasti ada yang menggerakkannya yaitu manusia. Orang-orang yang ada di dalam perusahaan mempunyai status yang berbeda dari tingkat atas yang biasa disebut atasan sampai tingkat bawah yang disebut karyawan. Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan tercapainya tujuan perusahaan. Untuk menghadapi kompleksitas dan intensitas tantangan yang semakin berat, pimpinan perusahaan atau organisasi dituntut berfikir kreatif untuk menemukan berbagai terobosan strategi yang mampu menciptakan sinergi yang memberikan kontribusi optimal bagi pencapaian tujuan organisasi. Untuk itulah perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan suatu kebijakan- kebijakan yang strategis menyangkut pelayanan guna mengantisipasi adanya iklim persaingan yang semakin kompetitif.

(Kotler P. , 1997) perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis, dinamika yang terjadi pada sektor ini terlihat dari perkembangan berbagai industry jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan, dan pengacara. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang pokok selain makanan, pakaian, dan perumahan, juga semakin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan pokok jasa

yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

(Nicosia, 1986) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu

Faktor faktor kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh fasilitas kerja dan lingkungan kerja. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di kantor. Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan.

Ketidaktersediannya fasilitas di bidang pekerjaan, dan kurangnya pengembangan sumber daya, seperti sering kali karyawan kurang memahami fungsi dan tugasnya masing-masing, hal seperti ini dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan.

Pada era persaingan yang semakin ketat ini salah satu cara mendapatkan pelanggan adalah dengan memuaskan kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu. Persaingan ada yang ini akan semakin mengarahkan sistem perekonomian Indonesia ke mekanisme pasar yang memposisikan pemasar untuk selalu mengembangkan dan merebut *marketshare* (pangsa pasar). Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat yang berarti bagi perusahaan yaitu hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan untuk pembelian ulang sehingga terciptanya loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut terhadap suatu barang atau jasa yang menguntungkan bagi perusahaan.

Perkembangan pesat dalam sektor industri jasa seperti pada jasa perhotelan, asuransi, perbankan, pariwisata, dan telekomunikasi serta sarana pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit memiliki kemajuan dalam bidang teknologi, baik rumah sakit dalam negeri maupun luar negeri mereka berbondong-bondong menawarkan pelayanan yang terbaik bagi pasien serta menggerakkan pemasaran rumah sakit semakin aktif dan meluas. Berkembangnya jumlah rumah sakit merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi para pengelola rumah sakit, mereka harus benar-benar memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan dan mampu memberikan pelayanan yang berorientasi bagi pasien. Dengan begitu masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka nilai dapat memberikan kepuasan pelayanan yang maksimal bagi mereka.

Rumah Sakit merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang menjadi tolak ukur dalam pembangunan kesehatan dengan tujuan memberikan perawatan, pengobatan, dan mengusahakan dalam kesembuhan pasien. Menurut (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009) pengertian rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan serta paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum (RSU) adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah Sakit adalah bergerak di bidang jasa yang tidak akan terlepas dari pengelolaan kegiatan pemasaran, dengan tujuan utama yaitu untuk memberikan kepuasan terhadap pasien. Tujuan tersebut akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan rumah sakit tidak hanya diberikan oleh dokter, perawat yang berhadapan langsung dengan pasien, namun juga pelayanan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelayanan pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memiliki kaitannya dengan kepuasan yang diterima oleh konsumen. Peningkatan mutu pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam menghasilkan suatu kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk

meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi Rumah Sakit dalam melakukan perbaikan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri atau biasa disebut dengan singkatan RSKK merupakan salah satu rumah sakit umum milik pemerintah yang berada di daerah Pare. Rumah sakit yang berdiri pada tahun 1974 memiliki visi yaitu menjadi Rumah Sakit unggulan yang menjadi pilihan utama masyarakat di wilayah Kediri dan sekitarnya. Dengan misi yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan terbaik, bermutu, profesional, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, serta menyelenggarakan sistem manajemen keuangan dan pengelolaan sumber daya secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri terdapat beberapa pelayanan poliklinik, diantaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan kesehatan lainnya. Selama ini, pelayanan tersebut memberikan pelayanan bermutu yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Berdasarkan survey pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri terdapat beberapa permasalahan yang terjadi.

Analisa Jumlah Pasien Rawat Jalan tahun 2019 – 2022

Tabel 1. 1. Jumlah Pasien Poliklinik RSKK

Tahun	Jumlah pasien
2019	77.417 pasien
2020	70.954 pasien
2021	77.417 pasien
2022	82.633 pasien
Jumlah Pasien	308.421pasien

Sumber : Data Rekam Medik RSK, 2022

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan yang cukup drastic pada tahun 2020. Hal ini dikarenakan adanya pandemic covid-19 yang menyebabkan terbatasnya kuota poliklinik, namun ini juga dapat dikarenakan oleh factor lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang **“PENILAIAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN POLIKLINIK BERBASIS KUALITAS, FASILITAS, DAN HARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KEDIRI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri?
2. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri?
3. Apakah Fasilitas Pelayanan mempengaruhi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri?
4. Apakah Harga Pelayanan mempengaruhi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan dengan tujuan untuk membatasi sebuah penelitian sehingga tidak melebar ada permasalahan-permasalahan yang lain. Agar dalam penelitian ini dapat terarah dan mencapai sasaran, maka bahasan dalam penelitian hanya difokuskan pada kepuasan pasien mengenai kualitas mutu pelayanan, fasilitas, dan harga pelayanan kesehatan yang ada di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan poliklinik rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Harga Pelayanan Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Operasional

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri dalam meningkatkan jumlah pasien terkait

dengan perilaku pasien, khususnya mengenai faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam hal mutu pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Akademik

- a. Sebagai media menambah pengetahuan dan wawasan peneliti, khususnya dalam bidang kepuasan mutu pelayanan.
- b. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan.