

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkatnya kemajuan teknologi dan tingginya tingkat pendidikan menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Dan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal itu menimbulkan persaingan antar rumah sakit, klinik, maupun puskesmas yang semakin ketat. Sehingga membuat penyedia jasa kesehatan harus mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara dan strategi supaya dapat mempertahankan pelanggan. Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas rumah sakit adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien, karena dengan memberikan kepuasan tersebut pihak rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka besar kemungkinan pasien akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman atau kerabat.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum. Rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu pihak penyedia jasa kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan yang baik adalah kualitas pelayanan yang kesehatan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan kepuasan rata-rata

serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang ditetapkan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Rumah sakit pun dianggap memiliki pelayanan yang baik apabila memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang yang datang berkunjung. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara umum, maka di Jawa Timur telah di tetapkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik. Seperi azaz pelayanan, standar pelayanan, indek kepuasan masyarakat, sanksi dan lain sebagainya (Nawang Sari, 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Yeni pada tahun 2012 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah Sakit Sultan Daeng Radja memperoleh hasil 28,8% menyatakan puas dengan kenyamanan yang diperoleh, 58,1% menyatakan tidak puas. Untuk pelayanan informasi 61,2% menyatakan puas, 83,6% menyatakan tidak puas terhadap informasi yang diberikan Dari segi akses atau keterjangkauan terdapat 71,6% menyatakan terjangkau dan 54,1% menyatakan akses tidak terjangkau. Pada kompetensi teknis, 78,9% menyatakan tidak puas, 82,1% menyatakan puas dengan pelayanan petugas (Wati, 2012).

Perubahan dan perkembangan dari segala bidang dewasa ini terutama di bidang kesehatan, sosial, ekonomi, teknologi dan strata pendidikan masyarakat merupakan suatu keharusan untuk dicermati dan dianalisis oleh Rumah Sakit sebagai tempat untuk memperoleh kesehatan agar memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal tersebut dilakukan agar Rumah Sakit dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan bagi pengguna layanan kesehatan tersebut. Perubahan ini baik secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi sistem kerja Rumah Sakit baik yang bersifat internal maupun eksternal, terutama berkaitan dengan meningkatnya permintaan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan kualitas pelayanan dan fasilitas suatu Rumah Sakit. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan yang lamban atau bahkan tidak tanggap dengan perkembangan perilaku konsumen tersebut maka dapat dipastikan cepat atau lambat perusahaan yang bersangkutan akan ditinggalkan oleh konsumen. Konsumen tentunya akan memilih Rumah Sakit yang lain yang mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik. Karena tanpa berbadan sehat manusia tidak akan bisa melakukan aktivitas sehari-hari baik itu bersifat ekonomis maupun non ekonomis. Oleh karena itu perusahaan jasa diharapkan mampu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat

strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh, merata, terjangkau dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Peran strategis ini didapat karena rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang padat modal, padat karya, dan padat teknologi. Selain itu juga harus menerapkan nilai sosial dan etika serta harus mempertimbangkan segi ekonomis agar rumah sakit dapat berkembang terus. Fungsi utama rumah sakit adalah sebagai wadah pelayanan kesehatan berupa pemenuhan kesehatan rawat inap, pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan medik dan non medik, maka pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan dan merupakan bagian terpenting dalam manajemen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan (Depkes, 2005).

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Puskesmas dan rumah sakit lainnya. Untuk itu sebagai salah satu rujukan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap pasiennya. Pelayanan kesehatan dan fasilitas yang diberikan ini yang selalu dituntut oleh pengguna jasa agar selalu ditingkatkan dengan tujuan supaya bisa melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud.

Rumah Sakit Wates Husada adalah salah satu rumah sakit umum swasta dan merupakan salah satu

rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Gresik, Jawa Timur. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta dijunjung dengan fasilitas medis lainnya. Rumah sakit Wates Husada memiliki layanan unggul dalam bagian pelayanan kesehatan paripurna. Beberapa pelayanan yang diberikan meliputi UGD, Poli spesialis, Rawat inap, Bedah, Radiologi, dan Laboratorium. Namun demikian beberapa pasien masih mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai dan kualitas pelayanan yang kurang sesuai standar layanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan mengkaji tentang “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WATES HUSADA BALONGPANGGANG GRESIK”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggung Gresik ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggung Gresik ?
3. Apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggung Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Balongpanggang Gresik.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu manajemen terutama yang menyangkut fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik
Sebagai bahan masukan dan sebagai bahan pertimbangan, pengambilan keputusan tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
 - b. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Bahwasannya hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan oleh pihak Universitas PGRI Adi Buana Surabaya terhadap pelayanan instansi pemerintahan dalam menghadapi suatu kendala atau permasalahan yang ada. Pemecahan masalah dianalisis melalui kajian ilmu pengetahuan sehingga akan menjadi sebuah solusi yang bermanfaat.

c. Bagi Mahasiswa Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami pelayanan instansi pemerintah, dan seberapa dalam pengetahuan ekonomi dari hasil penelitian ini diharapkan ketajaman analisis dan berbagai keterangan yang dapat diberikan pada instansi pemerintahan.

Halaman ini sengaja dikosongi