

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat Indonesia di masa kini dan akan datang banyak yang mengharapkan pelayanan jasa yang berkualitas terutama pelayanan publik, sehingga sejalan dengan tuntutan masyarakat berbagai industri yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan baik pemerintah maupun swasta berusaha untuk memenuhinya dengan berbagai inovasi. Dengan pelayanan prima diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga organisasi bisa berkompetisi dan memenangkan persaingan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan tersebut sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ada. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu

rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang di maksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Oleh sebab itu masyarakat mempunyai harapan agar pelayanan di bidang kesehatan dapat memenuhi ekspektasi mereka sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dan manfaat yang besar terhadap kesehatan mereka.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perseorangan, kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan dapat juga dikatakan sebagai upaya pelayanan kesehatan yang melembaga berdasarkan fungsi sosial di bidang pelayanan kesehatan bagi individu dan keluarga. Fungsi sosial disini berarti lebih mengutamakan pada unsur kemanusiaan dan tidak mengambil keuntungan secara komersial. Mengingat pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat, maka penyelenggara pelayanan kesehatan harus berupaya agar pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat memberikan rasa puas.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau tidak kepuasan konsumen merupakan perbedaan antar harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi dalam arti luas pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah di konsumsi maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga dari pembelajaran tersebut dia akan merasa kecewa. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa amat bergairah untuk mengkonsumsi produk atau jasa itu kembali.

Masalah utama lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan apa yang harapan pasien/konsumen atau belum ? Oleh karena itu, lembaga pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Lembaga pelayanan kesehatan perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan

agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramahmatan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi, kecepatan melayani dan lain-lain.

Rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, atau tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Rumah Sakit memegang peranan penting dalam pelayanan publik dan telah menjadi keharusannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan kualitas disebut jelek apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan. Rumah sakit harus berusaha mewujudkan kepuasan pasien, sebab jika kepuasan

pasien tidak tercapai maka pasien pengguna pelayanan kesehatan akan berpindah dan menggunakan pelayanan yang diberikan rumah sakit lain, hal ini akan menyebabkan penurunan kepercayaan dan pemanfaatan rumah sakit daerah sebagai institusi milik pemerintah.

Membangun kepuasan pasien merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang, dan merupakan perbedaan antara harapan anggota dan kenyataan jasa yang diterima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan dengan yang diharapkan.

Bertitik tolak dari uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan judul penelitian ini adalah : *“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan (Studi Pada RSUD Abdul Wahab Syahrani Samarinda)”*.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap di antara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Tanpa perumusan masalah, suatu kegiatan penelitian akan menjadi sia-sia dan bahkan tidak akan membuahkan hasil apa-apa.

Perumusan masalah atau research questions atau disebut juga sebagai research problem, diartikan sebagai suatu rumusan yang

mempertanyakan suatu fenomena, baik dalam kedudukannya sebagai fenomena mandiri, maupun dalam kedudukannya sebagai fenomena yang saling terkait di antara fenomena yang satu dengan yang lainnya, baik sebagai penyebab maupun sebagai akibat. Rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah di atas, maka perlu dirumuskan permasalahan di dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah : *“Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Syahrani Samarinda ?”*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan arah dari suatu penelitian. Tujuan penelitian harus disesuaikan dengan rumusan masalah. Bila permasalahan mempertanyakan hal-hal yang belum diketahui, maka tujuan merinci apa saja yang ingin diketahui, sehingga jika permasalahan sudah terjawab maka tujuan penelitian sudah tercapai. Dalam beberapa penelitian dimana permasalahannya sangat sederhana terlihat bahwa tujuan sepertinya merupakan pengulangan dari rumusan masalah, hanya saja rumusan masalah dinyatakan dengan pertanyaan, sedangkan tujuan dituangkan dalam bentuk pernyataan yang biasanya diawali dengan kata ingin mengetahui.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Syahrani Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Syahrani Samarinda.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai manfaat atau kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan, yaitu :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang konsepsi mengenai pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan.
2. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan, baik sebagai bahan telaah studi lebih lanjut maupun sebagai bahan laporan.
3. Dapat dijadikan sebagai acuan di dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.