

## **BAB I**

### **PENDAHULAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan bisnis dewasa ini semakin pesat. Setiap pengusaha harus berpikir keras dalam menekuni bisnisnya. Konsentrasi bisnis baik di bidang jasa maupun manufacturing memerlukan strategi khusus dalam menarik dan membuat konsumen puas atas setiap jenis produk maupun jasa yang ditawarkan (Purwanto & Tunayah, 2006).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang penting dalam kehidupan seseorang, apalagi dewasa ini penyakit semakin banyak dan beraneka ragam sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan semakin tinggi. Rumah sakit sebagai organisasi kesehatan memiliki peranan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang semakin tinggi. Agar dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang semakin tinggi dibutuhkan perkembangan dalam rumah sakit baik dalam tenaga medis, peralatan medis, obat-obatan, maupun dalam penyediaan fasilitas penunjang kesehatan.

Dalam operasionalnya rumah sakit memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien, untuk usaha tersebut maka kinerja yang dilakukan oleh rumah sakit harus sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan terhadap kinerja rumah sakit akan membuat pasien terkesan yang biasanya akan selalu berorientasi pada masa lalu, baik

dari segi layanan maupun loyalitas yang diberikan. Seiring dengan laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dewasa ini, tuntutan masyarakat mengalami peningkatan dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan, sehingga perkembangan tersebut telah menyebabkan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan semakin meningkat. Pasien tidak semata-mata ingin pelayanan tenaga medis, maupun suasana dalam perawatan selama proses penyembuhan. Hal ini menyebabkan persaingan antara rumah sakit yang satu dengan rumah sakit yang lainnya semakin ketat, hanya bagi mereka yang berubahlah yang dapat bertahan hidup dan berkembang. Oleh karena itu, untuk menghadapi persaingan salah satu cara adalah menempatkan perusahaan pada posisi yang unggul dan berkualitas dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika kualitas jasa dipersepsikan buruk, dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 1996).

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yang meliputi pelayanan

dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas ruangan. Penawaran jasa kepada pasien harus didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien.

Rumah Sakit Umum Banjarnegara sebagai salah satu rumah sakit milik daerah yang mempunyai citra positif di masyarakat dituntut terus mempertahankan citra perusahaan, dan terus-menerus berupaya memberikan pelayanan bagi pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit umum Banjarnegara mampu bertahan dan tetap eksis di tengah persaingan industri kesehatan yang makin maju, karena masing-masing perusahaan berusaha menonjolkan nilai plusnya di mata konsumen.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Poerwanto dan Tunayah (2006) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap Bedah Unit Perawatan Bedah RSUD Dr. Soetomo Surabaya.”** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Soetomo terhadap pasiennya sudah baik. Hal itu ditunjukkan oleh penilaian pasien terhadap RSUD Dr. Soetomo yang sebagian besar merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul tentang :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan**

**Pasien Rawat Inap RSUD Banjarnegara”**

## **B. Rumusan Masalah**

Seiring dengan laju pertumbuhan dan perkembangan ekonomi dewasa ini tuntutan masyarakat mengalami peningkatan dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan, sehingga perkembangan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan semakin meningkat. Dalam operasionalnya rumah sakit memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien, untuk usaha-usaha tersebut maka kinerja yang dilakukan oleh rumah sakit harus sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan terhadap rumah sakit akan membuat pasien terkesan yang biasanya akan selalu berorientasi pada masa lalu, baik dari segi layanan maupun loyalitas yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi, dan fasilitas ruangan. Berdasarkan uraian masalah maka dapat dirumuskan : “Apakah kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Banjarnegara.”

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Banjarnegara.

## **D. Manfaat Penelitian**

- 1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan tentang pelayanan rumah sakit

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan rumah sakit.