

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Instansi kesehatan masyarakat merupakan pelayanan publik yang di sediakan oleh pemerintah/swasta guna untuk menunjang segala bentuk layanan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat dan menjadi garda terdepan yang responsive dan fungsional dalam melayani masyarakat seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik Swasta. Saat ini pelayanan kesehatan menjadi prioritas masyarakat di tengah maraknya pandemic covid-19 yang menjadi ancaman bagi semua manusia sehingga banyak instansi kesehatan yang harus melayani banyaknya pasien yang terus bergantian.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu tindakan yang dilakukan kepada konsumen baik secara materi maupun non materi, sehingga seringkali terjadi penilaian bagi penerima layanan terhadap pelayanan yang berikan dan dapat menjadi suatu tolak ukur baik atau buruknya suatu layanan di tempat tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap instansi. Jika kualitas pelayanan suatu instansi yang diberikan kepada konsumen baik maka konsumen akan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan sudah professional sebaliknya jika suatu instansi memberikan pelayanan yang buruk, maka konsumen akan beranggapan bahwa instansi kurang professional dalam memberikan layanan kepada konsumen[1]

Ada 5 penentu kualitas pelayanan secara berurutan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. *Reliabilitas*, untuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, tepat dan memuaskan
2. *Responsiveness*, untuk keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap
3. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan sopan santun sampai dengan sifat kepercayaan yang dimiliki para pemberi layanan, yang bebas dari bahaya fisik dan keragu-raguan

4. *Empathy*, pendekatan dalam menjalin suatu hubungan yang baik dengan penerima layanan, memberikan perhatian secara personal, berkomunikasi yang sopan dan memahami kebutuhan individual dari konsumen
5. *Tangibles*, yakni dengan memerhatikan bukti fisik, perlengkapan, sampai dengan sarana komunikasi dapat diperhatikan

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dari seluruh Instansi jasa yang ada sehingga menjadi indikator yang sangat penting demi tercapainya tujuan dari instansi tersebut, kepuasan dari konsumen dapat dirasakan saat ada pengalaman yang mereka rasakan dengan layanan yang mereka dapatkan, tingkat kualitas pelayanan dianggap memuaskan jika kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapan sehingga dapat dikatakan ideal.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Noongan merupakan salah satu instansi kesehatan pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kesehatan dan melayani selama 24 jam. Demi tercapainya fungsi dari instansi kesehatan ini pelayanan yang ada harus optimal menjadi prioritas bagi Rumah Sakit guna untuk kepuasan pasien tetap terjaga. Rumah sakit ini dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasiennya baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dapat menjadikan pasien nyaman dan kepuasan pasien meningkat. Kepuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat penting bagi rumah sakit, jika rumah sakit ingin tetap bertahan dalam persaingan global, rumah sakit harus bersaing secara kompetitif guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan yang dilakukan suatu instansi dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Mutu pelayanan bersifat multi fungsi yang dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu pertama dari pemakai jasa pelayanan, kemudian dari penyedia jasa itu sendiri dan pihak penyandang dana mutu. Kualitas mutu pelayanan tidak lepas dari kepuasan dari penerima layanan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat menjadikan penerima layanan merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan, dan juga kepuasan dari pasien dapat menjadi tolak ukur berhasilnya suatu instansi

dalam memberikan layanan dari fasilitas yang ada. Kepuasan dari pasien dapat terjadi ketika apa yang diharapkan melebihi dari harapan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Noongan sudah memenuhi harapan pasien?
2. Faktor-faktor apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Noongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Noongan
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diperhatikan terhadap pasien di RSUD Noongan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan kedepan dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang kepuasan pasien.

### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain:

#### **a. Bagi Rumah Sakit**

Dengan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan sistem kualitas pelayanan sehingga bisa memuaskan pasien terhadap layanan dan mempertahankan kepercayaan untuk datang berobat kembali.

#### **b. Bagi Peneliti**

Peneliti dapat menambah wawasan pengetahuannya tentang kualitas pelayanan khususnya berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap layanan, sehingga peneliti berkesempatan untuk menerapkan ilmunya yang didapatkan selama belajar di perguruan tinggi.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat pelayanan yang diukur hanya terhadap pasien/mantan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang permasalahan yang ada di tempat Penelitian serta membahas tentang tujuan, manfaat, batasan masalah dan menulis sistematika penulisan laporan

#### **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang semua yang menjadi acuan teori dalam melakukan penelitian sampai dengan metode yang akan digunakan

#### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang kerangka dan bagian alir penelitian, teknik yang akan digunakan sampai dengan model yang akan dipakai, bahan dan materi, alat, tata cara penelitian samapai dengan data yang akan dikaji serta cara menganalisis yang akan dipakai.

#### **BAB 4 : PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai metode industri yang diterapkan perusahaan sampai dengan usulan metode industri yang di usulkan penulis untuk perusahaan

#### **BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil dari laporan yang telah di analisis penulis serta memberikan kesimpulan tujuan sampai dengan memberikan saran metode yang bisa digunakan