

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya.

Rumah sakit sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi, sebuah organisasi. Ada semacam atmosfer khusus bila kita bicara tentang rumah sakit. Untuk mengatur rumah sakit dengan baik maka seseorang harus dapat mendefinisikannya dengan tepat pula. Definisi yang paling klasik hanya menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi (atau fasilitas) yang menyediakan pelayanan pasien rawat inap. Ditambah dengan beberapa penjelasan lain. American Hospital Association ditahun 1978 menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien diagnostik dan terapeutik untuk

berbagai penyakit dan masalah kesehatan batin yang bersifat bedah maupun non bedah.<sup>(1)</sup>

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri sakit.<sup>(1)</sup>

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting, terutama untuk penentu kebijakan di instansi kesehatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan serupa serta membela bila ada orang lain yang menjelekkan pelayanan kesehatan tersebut.<sup>(2)</sup>

Menurut Supranto pada tahun 2011, kepuasan pasien diukur dengan 5 aspek mutu jasa (Service Quality) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan kelengkapan fasilitas yang memadai, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.<sup>(3)</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, perlu diperhatikan karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya karena mungkin saja situasi pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Oleh karena itu, perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi petugas kesehatan dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Seorang petugas kesehatan diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, pribadi yang menunjang sebagai petugas kesehatan yang tercermin dari sikap dan perilaku, sesuai prinsip *Service Quality*.<sup>(3)</sup>

Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya didirikan tahun 1988 dibawah naungan Yayasan Kesehatan

Gotong Royong. Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya adalah rumah sakit kelas D. Sebagai sebuah rumah sakit yang menyediakan layanan jasa kesehatan, Rumah Sakit Gotong Royong dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya, sehingga Rumah Sakit Gotong Royong harus selalu memperhatikan 5(lima) prinsip *Service Quality* dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang menjadi faktor utama dalam pemenuhan kepuasan pasien terhadap layanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit.

Peneliti ingin mempelajari lebih dalam 5(lima) aspek *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dari layanan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya pada tahun 2016.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya tahun 2016.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mempelajari tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya tahun 2016.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mempelajari dimensi *Tangible* yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
2. Mempelajari dimensi *Reliability* yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
3. Mempelajari dimensi *Responsiveness* yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
4. Mempelajari dimensi *Assurance* yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap

pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.

5. Mempelajari dimensi *Empathy* yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya .

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kepuasan pasien serta sebagai sarana pembelajaran untuk lebih memahami kualitas pelayanan kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya. Sebagai masukan terhadap manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akreditasi di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir.
2. Bagi akademik diharapkan skripsi ini dapat memberi masukan dan referensi bagi

peneliti-peneliti berikutnya yang merencanakan penelitian dengan topik yang sama.