

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan pasar terbuka dan integrasi ASEAN semakin membuka peluang bagi berbagai institusi pelayanan kesehatan asing masuk ke Indonesia. Hal ini menuntut semua institusi pelayanan kesehatan berbenah diri, tidak terkecuali Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bhakti Dharma Husada Surabaya. Sebagai rumah sakit baru milik pemerintah kota Surabaya harus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan pasien/keluarga pasien, dengan diiringi prinsip *good corporate governance* (GCG). Semua ini dilakukan untuk mewujudkan visi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bhakti Dharma Husada Surabaya sebagai rumah sakit dengan pelayanan terbaik berstandar internasional.

Selain visi dengan prinsip *good corporate governance* (GCG) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bhakti Dharma Husada Surabaya mempunyai misi di dalam meningkatkan produktivitasnya. Adapun misi yang diemban adalah pertama, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau pada semua lapisan masyarakat. Kedua, meningkatkan kualitas SDM yang berintegritas terampil dan professional. Ketiga, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Keempat, meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan berkelanjutan. Sehingga dari visi dan misi tersebut maka timbullah motto rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bhakti Dharma

Husada Surabaya yaitu Memberikan kesembuhan dan kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami.

Sejalan dengan visi dan misi dengan prinsip rumah sakit *good corporate governance (GCG)*, **Philip Kotler (1997:36)** berpendapat bahwa “*Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/ jasa dengan harapan-harapannya.*” Jika kinerja berada dibawah harapan, pasien/ keluarga pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien/ keluarga pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, pasien/ keluarga pasien amat puas atau senang.”

Dari pendapat Philip Kotler diatas maka secara garis besar diperoleh manfaat rumah sakit sebagai pemberi layanan terhadap pasien atau pasien/ keluarga pasiennya. *Pertama*, pemberi layanan dapat mempertahankan pasien/ keluarga pasien, artinya jika pasien/ keluarga pasien puas atau bahkan amat puas dengan kinerja pemberi layanan, kemungkinan besar akan membentuk kesetiaan pasien/ keluarga pasien yang tinggi agar pasien/ keluarga pasien tidak mudah beralih kepada pemberi layanan pesaing atau kompetitornya, sehingga pasien/ keluarga pasien dapat dipertahankan. *Kedua*, rumah sakit dapat meningkatkan jumlah pasien/ keluarga pasien, artinya jika pasien/ keluarga pasien puas atau bahkan amat puas dengan kinerja pemberi layanan, citra positif rumah sakit dalam memberi layanan akan terbangun di masyarakat. Citra positif pemberi layanan inilah yang nantinya akan menarik masyarakat, khususnya masyarakat yang sakit dan akan berobat nantinya. Pada akhirnya seperti telah disebutkan diatas bahwa tingkat kepuasan pasien/ keluarga pasien terhadap kinerja rumah sakit dapat

menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan sejauh mana eksistensi dan kesuksesan dalam menjalankan usahanya.

RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya merupakan rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap pasien juga perlu untuk melakukan pengukuran secara berkala posisi kepuasan pasien/ keluarga pasien sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Standar pengukuran yang ditetapkan adalah Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan aparatur negara kepada masyarakat sesuai yang diamanatkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Selanjutnya, Undang-Undang tersebut dikejawantahkan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu bagi RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya untuk terus mengukur kepuasan masyarakat. Oleh karena itu melalui penelitian yang kami lakukan untuk membantu mengukur kepuasan pasien dengan memfokuskan pada judul skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Berobat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada di Surabaya*".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka didapatkan beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *bukti langsung (Tangible)*, *keandalan (Realibility)*, *daya tanggap (Responsiveness)*, *jaminan (Assurance)* dan *empati (Empathy)* apakah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?
2. Kualitas pelayanan kesehatan apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum, pelaksanaan survei dan penelitian pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan bagian pencapaian tujuan utama, yaitu peningkatan kualitas pelayanan pada RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *keterwujudan (Tangible)*, *keandalan (Realibility)*, *daya tanggap (Responsiveness)*, *jaminan (Assurance)* dan *empati (Empathy)* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan berobat pasien.
2. Mengetahui Kualitas pelayanan kesehatan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang bisa didapat dari pelaksanaan penelitian pengaruh pelayanan terhadap pelayanan pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya adalah:

1. Tersedianya data mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan berobat masyarakat di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Pengukuran tersebut meliputi semua variabel kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan variabel keterwujudan (*tangible*).
2. Tersedianya informasi mengenai faktor dominan penyebab kepuasan berobat masyarakat melalui kualitas pelayanan pada di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya.
3. Tersedianya masukan secara obyektif dari sudut pandang pasien/ keluarga pasien tentang pelayanan kesehatan di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya. Masukan tersebut bisa dimanfaatkan untuk merumuskan kebijakan di masa yang akan datang, untuk meningkatkan level kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.