

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada umumnya dinegara berkembang, rumah sakit seringkali dianggap semata-mata hanya mempunyai fungsi sosial dan sering kurang memperhatikan fungsi ekonomisnya, namun disisi lain masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat permasalahannya adalah bagaimana rumah sakit dapat melayani masyarakat dengan baik dan dapat beroperasi secara menunjang masyarakat dengan menumbuhkan citra positif dari pelayanannya.

Rumah sakit menghadapi persaingan yang kompetitif karena kebijakan pasar terbuka di industri layanan medis. Pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan kepedulian pada kesehatan mendorong permintaan layanan masyarakat. Rumah sakit berusaha membangun strategi pemasaran dengan memperbaiki dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyediaan layanan kesehatan. Kepuasan itu sangat penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk keputusan pembelian dimasa yang akan datang. Sikap dan perilaku pasien kepada rumah sakit bergantung pula pada citra rumah sakit. Citra menjadi pembeda antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lain yang dipersepsikan oleh pasien. Sehingga memahami dan mengelola hubungan antara citra rumah sakit dan intensi pasien rawat inap akan lebih melekat pada persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Rumah sakit dengan citra positif yang melekat padanya dimata pasien, relatif memiliki produk yang lebih bisa diterima masyarakat. Selain itu, rumah sakit tempat pasien inap dirawat akan mempengaruhi perasaan pasien apakah memberi kesan yang baik sehingga pasien merasa puas terhadap rumah sakit. Dilain pihak, citra rumah sakit juga dapat mempengaruhi perasaan karyawan, karyawan akan merasa bangga bila bekerja diperusahaan yang memiliki nama baik. Maka karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, lebih produktif, dan berusaha melayani pasien dengan *service excellent*.

Fenomena yang sering terjadi dibeberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan tenaga medis adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan ideal dengan tenaga medis. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan tenaga medis, ataul lemahnta pengetahuan dan keterampilan tenaga medis dalam melayani pasien. Mengingat tenaga medis sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosa, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan terutama untuk meningkatkan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan.

Faktor lainnya adalah sarana yang disediakan rumah sakit. Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien jika tersedia sarana yang memadai untuk memberikan kebutuhan pasien jika tersedia sarana yang memadai untuk memberikan apa yang dibutuhkan pasien. Oleh karena itu, sarana memegang peran penting dalam jalinan hubungan jangka panjang untuk mencapai kepuasan pasien, dimana hubungan pasien dengan rumah sakit terjadi jika rumah sakit menyediakan sarana yang memadai seperti kelengkapan, kebersihan, dan kerapian sarana yang ditawarkan, kondisi dan fungsi sarana yang ditawarkan, kemudahan pengunaan sarana maupun kelengkapan sarana yang disediakan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak atau yang bisa disingkat RSIA merupakan satu perusahaan jasa yang dilengkapi dengan fasilitas untuk melahirkan pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan ibu dan anak serta berada dibawah pengawasan dokter. Rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada ibu atau wanita pada

masalah reproduksi dan juga pelayanan bagi anak-anak yang berumur antara 0 hingga 18 tahun.

RSIA Selasih Medika di Kota Bekasi yang dikelola Yayasan dan tercatat kedalam Rumah Sakit Kelas C yaitu rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini didirikan disetiap Ibukota Kabupaten yang menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit ini telah tergisterasi sedari 03/06/2012 dengan Nomor Surat Izin 445.1/740/YANKES/III/2012 dan Tanggal Surat Izin 16/03/2012 dari DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI dengan sifat tetap, dan berlaku sampai 15 Maret 2017.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian tertarik untuk membahas lebih lanjut melalui penelitian dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Selasih Medika Bekasi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah pokok dan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien RSIA Selasih Medika Bekasi?
2. Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi?
3. Bagaimana Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi.

2. Untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi.
3. Untuk mengetahui hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi.
4. Untuk mengetahui hubungan Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien di RSIA Selasih Medika Bekasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian
Penelitian ini menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang persaingan rumah sakit dan hubungan pelayanan, fasilitas, citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.
2. Bagi Manajemen Rumah Sakit
Memberikan saran kepada pihak manajemen RSIA Selasih Medika Bekasi mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, citra rumah sakit akan berhubungan dengan kepuasan pasien.
3. Pengembangan bagi mahasiswa
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya didalam rumah sakit yang sama maupun dirumah sakit yang berbeda, serta menambah bahan bacaan dan sebagai perbandingan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian, terutama yang berkaitan dengan kepuasan pasien.