

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kemunculan instansi pelayanan jasa yang kian lama semakin banyak membuat persaingan semakin ketat. salah satu instansi pelayanan jasa adalah rumah sakit. banyak rumah sakit baik milik pemerintah ataupun swasta yang sangat banyak dan bersaing secara kualitas. rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya. untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. rumah sakit merupakan bagian penting untuk pembangunan kesehatan sekaligus dalam pembangunan industri dalam jasa layanan kesehatan. pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. penelitian ini untuk mengkaji analisis kepuasan pasien. kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan kekecewaan atau lebih buruk lagi untuk kelangsungan masa depan rumah sakit itu sendiri.

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan (*health provider*) yang mempunyai peran penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan dalam mewujudkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*), dan pemulihan keadaan cacat badan jiwa (*rehabilitative*), yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya mengurangi absensi karena sakit, serta peningkatan derajat kesehatan (*promotif*) (wahjosumidjo,2011:4)

Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok yakni Rumah Sakit yang bernaung dibawah Instansi Pemerintah. lokasi RSUD Tanjung Priok dahulunya adalah lokasi puskesmas Kecamatan Tanjung Priok berdsarkan peraturan gubernur provinsi DKI Jakarta No 328 Tahun 2016 tanggal 1 february 2016. Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok ditetapkan menjadi RSU tipe D Tanjung Priok pada tanggal 4 juni 2016 dibawah kepemimpinan drg. Tony Wibowo, MKes sebagai Direktur di RSUD Tanjung Priok. yang berada di alamat jalan Bugis No 03 kelurahan Kebon Bawang, Kecamatan Tanjung priok Jakarta Utara. bersamaan dengan RSUD Tamansari, RSUD Matraman dan RSUD Tanah Abang diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta pada 29 juni 2016 terbit dengan keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 1582 Tahun 2016, RSUD Tanjung Priok ditetapkan sebagai PPK BLUD secara bertahap. Untuk mendukung kegiatan operasional pelayanan pada Rumah Sakit Umum dalam kegiatan operasionalnya instansi tersebut memiliki 230 pegawai terdiri dari berbagai macam golongan. Sesuai dengan bidang pekerjaan “disenergikan” satu sama lain guna mendukung kelancaran operasional. Berikut ini adalah jumlah karyawan di RSUD Tanjung Priok Jakarta Utara:

**Tabel 1.1** Jumlah pegawai dan jabatannya di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok

NO	Jabatan	Jumlah karyawan
1	Dokter Umum	30
2	Perawat	62
3	Dokter Spesialis	20
4	Farmasi	12
5	Petugas Administrasi (loket dan kasir)	16
6	Pengemudi Ambulance	4
7	Petugas Keamanan	13
8	Managemen	24
9	Petugas IPSRS	4
10	Petugas Kesling	2
11	Petugas Laboratorium	8
12	Petugas Radiologi	4
13	Petugas Kebersihan	17
14	Rekam Medis	4
15	Bidan	10

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok (2022)

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Dengan kata lain terdapat 2 faktor utama yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam konteks pengukuran kualitas pelayanan, perasuraman Zeithaml dan berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Tjiptono,2014:260)

Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium,diraba,atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (handayani, 2016) . untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan di rumah sakit umum daerah tanjung priok perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

Keandalan (*reability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan secara akurat dan terpercaya.

Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam

memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa) dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya ( Kootler 2004 ) sedangkan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan . Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan , semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan merasakan puas dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan nilai Rating ulasan melalui situs resmi RSUD Tanjung Priok yang mendapatkan rating 3,9 dari 231 responden yang telah memberikan ulasan, masih ada beberapa orang yang memberikan penilaian buruk yaitu bintang 1. Apakah penilaian terendah tersebut berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit? Berdasarkan ulasan tersebut menjelaskan terjadi penilaian buruk di bagian pelayanan IGD (Instalansi gawat darurat). Disebabkan karena kurang sigap nya dokter dalam merespon keluhan pasien.

Dari uraian diatas, maka penulis merasa terdorong untuk mendalami meneliti dengan topic “Analisis kepuasan pasien atas pelayanan Rumah sakit umum daerah tanjung priok” dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang harus dipertahankan dan yang perlu diperbaiki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok ?
2. Bagaimana persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok ?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok dengan menggunakan Metode Servqual ?
4. Faktor-faktor apa saja yang harus di perhatikan dan di tingkatkan di RSUD Tanjung Priok ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian Ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok.
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan RSUD Tanjung Priok.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan RSUD Tanjung Priok.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melihat tujuan penelitian yang disampaikan diatas, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Menjadi bahan masukan atau pembelajaran bagi Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Priok untuk mengetahui seberapa besar pasien yang merasakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Dapat mengetahui apa yang harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan atau pasien.
3. Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan penelitian yang sama atau bahkan di tempat yang berbeda.