

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanpa adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan baik berupa barang maupun jasa maka harapan suatu perusahaan untuk dapat hidup, tumbuh dan berkembang akan sangat sulit tercapai (Kotler dan Keller, 2012). Karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan, berdasarkan hal tersebut maka sangat diperlukan adanya upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya membangun system manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan rumah sakit yang berfokus pada kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono & Chandra, 2011 Kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 Bab I Pasal I ayat 11 disebutkan bahwa upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat. Pelayanan kesehatan di Indonesia diarahkan untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang memiliki standar sehingga meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

Rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. dan padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi (Salimah, 2009). Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit.

Eka Hospital Pekanbaru, Riau adalah rumah sakit swasta umum yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dari staff berdedikasi dan profesional, yang didukung oleh teknologi terkini dan standar fasilitas kesehatan terdepan. Eka *Hospital* Pekanbaru berlokasi di Jalan Soekarno Hatta Km. 6,5 Pekanbaru, di atas lahan seluas 1.2 ha. Luas bangunan sekitar 34.000 m², dengan lebih dari 75 klinik rawat jalan dan kapasitas 300 tempat tidur. Fasilitas diagnostik dan pengobatan terpadu dengan peralatan mutakhir seperti MRI, MSCT, Angiografi, USG 4 Dimensi, Laparoskopi, Endoskopi dan peralatan operasi modern lainnya, memberikan layanan paripurna bagi masyarakat.

Komitmen Eka *Hospital* Pekanbaru untuk menjadi penyedia layanan kesehatan terdepan di Indonesia, diwujudkan pula melalui pencapaian Akreditasi Nasional KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) dari Kementrian Kesehatan RI pada tahun 2010 dan 2013. Akreditasi Internasional JCI pada 13 Maret 2014, dan akreditasi International JCI pada Februari 2017, menjadikan Eka Hospital Pekanbaru sebagai rumah sakit pertama di Sumatera yang sudah terakreditasi internasional JCI.

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien IGD Eka *Hospital* Pekanbaru di tahun 2016 sebanyak 14238, tahun 2017 sebanyak 14764, tahun 2018 sebanyak 13878, ditahun 2019 bulan Januari hingga September sebanyak 10370 dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan IGD Eka Hospital Pekanbaru 3 tahun terakhir masih bersifat fluktuatif jika dibandingkan disetiap tahunnya. Bahkan pada tingkat kepuasan pelanggan untuk IGD yang di peroleh dari customer care pada tahun 2016 rata-rata 93,7%, tahun 2017 rata-rata 92,8% pada tahun 2018 rata-84,9%, pada tahun 2019 dari Januari hingga September rata-rata 91,2%. Untuk kepuasan pelanggan IGD Eka Hospital dari tahun 2016 s/d 2019 juga fluktuatif indeks kepuasan pelanggan cenderung menurun dan belum mencapai sesuai dengan kebijakan Eka Hospital 96%, bahkan terjadi penurunan ditahun 2019. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus

mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "Analisa Kepuasan layanan IGD Eka Hospital Pekanbaru.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan (pasien) dalam pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit merupakan salah satu hal yang sangat penting, karena dengan adanya pelanggan yang datang dapat menaikkan jumlah kunjungan ke rumah sakit. Pelayanan dalam sebuah organisasi rumah sakit akan memberikan suatu kepuasan dengan cara memahami perilaku pelanggan. Pada akhirnya akan dapat memberikan keuntungan.

Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan metode *ServQual*. Metode *ServQual* membuat pengukuran kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa dengan fokus utama pada aspek fungsi dan proses pelayanan penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah " Analisa Kepuasan Layanan IGD Eka Hospital Pekanbaru"

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini ingin mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Eka Hospital Pekanbaru.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di IGD berdasarkan dimensi *tangible*/ bukti fisik

- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di IGD berdasarkan dimensi *reliability*/ keandalan
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di IGD berdasarkan dimensi *Responsiveness*/ ketanggapan
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di IGD berdasarkan dimensi *assurance*/ Jaminan
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di IGD berdasarkan dimensi *empathy*/ empati

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelayanan Rumah Sakit
 1. Alat evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan di IGD Eka Hospital Pekanbaru.
 2. Bahan masukan dalam membuat kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di IGD Eka Hospital Pekanbaru.
2. Bagi perkembangan ilmu keperawatan.
Wadah mengembangkan program pembelajaran yang berkualitas terutama yang berhubungan dengan management gawat darurat.
3. Bagi penelitian lanjutan
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para akademisi tentang analisa kepuasan pasien terhadap layanan di IGD.