**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Keadaan yang sehat merupakan kehendak semua pihak karena itu manusia senantiasa berupaya mengadakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan. Kesehatan adalah kebutuhan dasar dan modal utama untuk kehidupan. Setiap manusia berhak untuk hidup dan memiliki kesehatan yang optimal.

Pada era globalisasi ini, produk atau jasa kesehatan yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dupikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan. Menurut Kotler dalam Bandu (2013:65)

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan terutama yang bersifat jasa. Persaingan yang semakin ketat memerlukan pelayanan yang berkualitas sebagai jawaban untuk memberikan rasa puas bagi konsumen. Pelayanan adalah tindakan, perbuatan dan perlakukan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang dibutuhkannya. Untuk itu pelayanan merupakan seberapa baik jasa diberikan pada pelanggan meliputi kecepatan waktu, ketepatan dan perhatian selama proses pelayanan tersebut sedang dilakukan maupun tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan hal penting dan dapat diwujudkan dalam bentuk komunikasi dan konsultasi atas keinginan pelanggan, pemberian jalan keluar dan bantuan terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan/pasien. Pemberian pelayanan dimaksud untuk menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggan agar tetap terjaga kelangsungan dan juga meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar yang ada, serta untuk memberikan kepuasan pada konsumen/pelanggan perusahaan

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan tersebut, dan tidak menutup kemungkinan mereka akan kembali lagi untuk datang mendapatkan pelayanan tersebut, karena kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh (Mauludin, 2010:67).

Untuk itu, perusahaan haruslah memberikan pelayanan yang terbaik karena dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi serta permintaan pelanggan yang meningkat di setiap hari akibat akttivitas yang semakin padat, mendorong pelanggan menjadi lebih telitih dalam mencari pelayanan yang terbaik demi mendukung kegiatan di setiap harinya. Selain aktifitas yang padat, ada juga faktor lain yang menjadi dasar pelanggan merasa puas dengan pelayanan perusahaan, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja yang di harapkan (Philip Kotler dan Keller 2007:177).

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pelanggan. Nilai pelanggan tercipta karena tingkat kepuasan yang berasal dari, loyalitas dan produktivitas petugas kesehatan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja pelayanan. Apabila kinerja pelayanan di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Semakin bertambahnya permintaan pelanggan, akan mendorong Siloam Hospitals Manado yang merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan ikut menawarkan kelebihan-kelebihan yang ada di perusahaan guna mencegah persaingan dengan perusahaan lain.

Berkaitan dengan hal di atas, dimana Siloam Hospitals Manado merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa yaitu jasa rumah sakit terkemuka di Sulawesi Utara. Dimana tugas dan tanggung jawabnya sangatlah besar dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, karena memberikan pelayanan yang terbaik merupakan tugas dan tanggung jawab serta nilai jual tertinggi perusahaan. Penulis selaku mahasiswa magang pada Siloam Hospitals Manado, mengamati kualitas pelayanan yang ada di bagian BPJS dan asuransi perusahaan mengacu dari dimensi kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2014:276), yaitu 1) *Reliability* (handal) seperti, Kurang cepatnya pelayanan administrasi. Petugas kesehatan pada Siloam Hospitals Manado lambat dalam memberikan pelayanan administrasi BPJS dikarenakan kurangnya jumlah petugas bagian administrasi BPJS. 2) *Responsiveness* (tanggungjawab) seperti, Kurangnya tanggungjawab dalam pemberian kamar pasien BPJS. Seringkali pelanggan mengeluh atas kurangnnya tanggung jawab petugas kesehatan terhadap pasien dalam pemberian ruang inap pasien yang selalu bergantian tempat khususnya pasien BPJS. Sedangkan untuk dimensi *Assurance* (jaminan) seperti, perilaku petugas kesehatan, keterampilan, pengetahuan dari petugas kesehatan, dimensi *Emphaty* (empati) seperti, kemauan dalam menanggapi keluhan pelanggan/pasien, juga dimensi *Tangibels* (terjamah) seperti, fasilitas dan cara berpakaian petugas kesehatan, ketiga dimensi ini dari hasil pengamatan penulis, sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan/pasien.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan/pasien. Seperti memberikan pelayanan yang adil terhadap pelanggan tanpa memandang status dari pelanggan tersebut, karena dengan memberikan pelayanan yang adil maka pelanggan akan merasa dihargai oleh petugas kesehatan, dari rasa dihargai itulah akan muncul rasa puas pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh Siloam Hospitals manado. Tapi didalam pelayanan administrasi pasien BPJS ditemukan hal yang tidak selayaknya terjadi di dalam memberikan pelayanan pada pelanggan/pasien, dimana seringkali petugas kesehatan kurang adil dalam pemberian pelayanan seperti lebih memberikan pelayanan yang maksimal terhadap anggota keluarga karyawan rumah sakit dan tak sebanding dengan pasien BPJS lainnya.

Dalam suatu bisnis, komunikasi merupakan hal penting guna memberikan informasi bagi setiap perusahaan atau organisasi yang bekerja sama dengan rumah sakit, karena dengan komunikasi yang baik, maka akan terjalin juga hubungan bisnis yang baik antar perusahaan. Tapi di dalam pelayanan yang ada di rumah sakit ini, seringkali ditemukan adanya kesalahan komunikasi dalam memberikan pelayanan, khususnya pelanggan/pasien asuransi perusahaan yang bekerja sama dengan Siloam Hospitals Manado, dalam pemberian pelayanan terkadang masalah dalam komunikasi muncul karena pasien asuransi yang tidak mengerti dengan prosedur bahkan kesepakatan antara perusahaan dan rumah sakit. Sehingga mengakibatkan ketidakpuasan dari para pelanggan, dalam bentuk kekecewaan dan ketidakpuasan pelanggan, seringkali pelanggan/pasien menyampaikan keluhannya pada pihak pemasaran terkait dengan masalah tersebut.

Menyadari tentang adanya dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka itu kualitas pelayanan perusahaan sangatlah penting dalam mencapai kinerja yang baik yang telah ditetapkan dalam perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan  *Servqual* Pada Siloam Hospitals Manado”.**

,

* 1. **Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis memberikan pembatasan masalah hanya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pasien rawat inap khususnya pasien BPJS dan pasien Asuransi Perusahaan.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris pada Siloam Hospitals Manado adalah sebagai berikut :

1. Kurang cepatnya pelayanan

Seringkali petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan dikarenakan kurangnya jumlah petugas bagian administrasi BPJS.

1. Fasilitas kesehatan seringkali terjadi gangguan

Pada saat penulis melakukan magang di Siloam Hospitals Manado, saat itu ada salah satu alat pendeteksi penyakit dalam (mamografi) yang rusak, padahal pada saat itu ada beberapa pasien yang ingin memeriksakan diri menggunakan alat tersebut.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka penulis pun merumuskan masalah pokok yaitu : “Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Siloam Hospitals Manado ?”

* 1. **Tujuan Dan Manfaat**
     1. **Tujuan**

Dari perumusan masalah yan telah terangkum di atas maka tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis seberapa besar persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan petugas kesehatan.
2. Untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Siloam Hospitals Manado.
3. Untuk menggambarkan kualitas yang ada di Siloam Hsopitals Manado.
   * 1. **Manfaat**

Sedangkan manfaat pelaksanaan dari hasil penelitianini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan informasi berupa masukan kepada pihak pimpinan perusahaan Siloam Hospitals Manado mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan terhadap dampak yang di timbulkan dari Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Bagi penulis untuk memecahkan masalah yang terjadi di lingkungan perusahaan Siloam Hospitals Manado serta menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.