

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Perusahaan yang melakukan penjualan berusaha untuk dapat secara maksimal melakukan penjualan produknya, karena persaingan dalam memasarkan suatu jenis produk semakin sempit. Upaya ini tampaknya mahal dan malah membebani perusahaan, terutama dalam usaha memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal namun upaya ini perlu dilakukan jika perusahaan itu ingin sukses dalam menjalankan usahanya.

Pada umumnya setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan sesuatu yang berperan dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan tersebut. Dengan pelayanan yang baik, perusahaan akan banyak menarik pelanggan dan akhirnya akan memberikan profitabilitas yang tinggi bagi perusahaan.

Baik buruknya citra perusahaan dimata pelanggan tergantung pada pelayanan sehari-hari. Dalam hal ini dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan, hemat waktu dan tidak berbelit-belit. Penyelesaian masalah yang cepat dan kreatif serta menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekalipun adalah juga merupakan satu point yang positif dari pelanggan tentang penilaiannya terhadap perusahaan.

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Harapan Mama Medan, sebagai Rumah Sakit swasta, operasional Rumah Sakit ini sangat bergantung kepada

banyak tidaknya masyarakat yang menjadi pasien di rumah sakit ini. Kompleksitas pelayanan banyak ditemui dalam operasional sebuah rumah sakit, baik itu kemampuan tenaga medis yang dimiliki rumah sakit, sarana dan prasarana serta biaya yang dikenakan rumah sakit atas pelayanan yang diberikan tersebut.

Dari hasil penelitian pendahuluan di Rumah Sakit Harapan Mama Medan dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan belum diupayakan secara maksimal, hal ini terlihat dari belum tersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang operasional rumah sakit, dan tidak adanya dokter spesialis yang beroperasi selama 24 jam di rumah sakit tersebut. Hal ini merupakan suatu bentuk permasalahan di bidang pelayanan rumah sakit, karena pelanggan atau masyarakat akan mendapat kesulitan jika sarana dan prasarana rumah sakit kurang dan tidak adanya dokter spesialis yang menampung keluhan masyarakat.

Dari uraian diatas penulis merasa perlu mengangkat permasalahan kualitas pelayanan dan penggunaan jasa rumah sakit ini kedalam sebuah penelitian yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Harapan Mama Medan*".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan maka dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut "Manajemen pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan baik sehingga pasien merasa kurang puas".