

Berdasarkan data statistik RSAB Harapan Kita terdapat penurunan jumlah kunjungan tahun 2010-2013 seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RSAB Harapan Kita

No.	Tahun	Parameter/Indikator		
		Kunjungan Rawat Jalan Pasien Baru	Kunjungan Rawat Jalan Pasien Lama	Kunjungan Rawat Darurat
1.	2010	26.971	138.137	16.445
2.	2011	20.935	129.729	13.691
3.	2012	27.394	119.903	14.167
4.	2013	22.218	113.629	15.848

Sumber : Data statistik RSAB Harapan Kita

Tabel 1.1 Tabel tersebut menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan pasien baru mengalami penurunan pada tahun 2011, lalu mengalami kenaikan pada tahun 2012, namun pada tahun 2013 pasien baru mengalami penurunan kembali. Sedangkan untuk kunjungan pasien lama setiap tahun mengalami penurunan sama halnya dengan kunjungan rawat darurat.

Tabel 1.2
Jumlah Konsultasi Kebidanan Eksekutif Dan Kebidanan Umum Di RSAB Harapan Kita

No	Bulan	Konsultasi		Selisih
		Realisasi Kebidanan Eksekutif	Realisasi Kebidanan Umum	
1.	Januari	1,900	379	1,521
2.	Februari	1,854	375	1,479
3.	Maret	2,091	407	1,684
4.	April	1,949	457	1,492
5.	Mei	1,870	456	1,414
6.	Juni	1,917	352	1,565
7.	Juli	1,905	344	1,561
8.	Agustus	1,945	262	1,683
9.	September	1,949	330	1,619
10.	Oktober	1,968	339	1,629
11.	November	1,950	293	1,657
12.	Desember	1,900	289	1,611

Sumber Data : Data Kunjungan Instalasi Rawat Jalan

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah konsultasi pasien poli eksekutif lebih banyak dibanding dengan poli umum serta mengalami kenaikan dan penurunan untuk setiap bulannya. Selisih antara jumlah konsultasi poli eksekutif dibandingkan poli umum berbeda jauh. Standar Pelayanan Kebidanan (SPK) bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan masyarakat (Depkes RI, 2001: 53).

Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan poli kebidanan ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yang didapatkan yaitu: fasilitas poli kebidanan, sarana dan peralatan, dokter dan perawat dipoli, kecepatan pelayanan. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan berkaitan dengan sikap dan perilaku dari petugas dipoli kebidanan.

Pelayanan kebidanan dipoli eksekutif memiliki perbedaan dibandingkan pelayanan kebidanan dipoli umum. Harga konsultasi di poli umum sebesar Rp. 50.000,- dengan jadwal praktek dokter pukul 08.00 – 12.00 WIB, dokter yang praktek dipoli umum adalah tim dokter kebidanan sehingga dokter yang praktek sering berganti-ganti yang menyebabkan pasien sulit untuk bertemu dokter yang sama seperti waktu pertama kali berkunjung kerumah sakit. Sedangkan untuk pelayanan kebidanan dipoli eksekutif biaya konsultasi sebesar Rp. 150.000 – Rp. 250.000,-, jam pelayanan pukul 08.00 – 20.00 WIB, jadwal praktek dokter terlihat jelas didepan poli sehingga pasien dapat menentukan dokter pilihannya sesuai dengan jadwal dan keinginan pasien, pembayaran dan pengambilan obat sangat mudah dikarenakan disediakan tidak terlalu jauh dari poli tersebut. Sehingga pasien poli eksekutif lebih banyak mendapatkan kemudahan didalam layanannya.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan

mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan di RSAB Harapan Kita. Keluhan pelanggan merupakan bagian dari bentuk komunikasi. Umumnya keluhan pelanggan RSAB Harapan Kita mengenai perubahan jadwal praktek dokter, mengenai keramahan petugas, komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi, kerapihan petugas, dan kebersihan toilet, sulitnya mencari tempat parkir, lamanya waktu tunggu dalam pelayanan. Hasil keluhan pelanggan disampaikan kepada unit terkait untuk dapat ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Penanganan keluhan pelanggan bulan Januari-Juni 2014 untuk rawat jalan sebanyak 46 dari 78.355 kunjungan pelanggan (0.058%). Dan rawat inap sebanyak 7 dari 6.692 pelanggan yang masuk rawat inap (0.10%). Keluhan pasien yang ditangani oleh bagian Humas akan dikoordinasikan ke unit kerja terkait agar ditindaklanjuti segera mungkin.

Tabel 1.3
Data Keluhan Pasien RSAB Harapan Kita

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan Keluhan
1	2012	39	Kebersihan toilet masih kurang, lahan parkir yang sulit, lamanya dokter datang, perawat kurang senyum
2	2013	57	Kebersihan toilet masih kurang, lahan parkir yang sulit, lamanya dokter datang.
3	2014	46	Kebersihan toilet, lahan parkir yang sulit, lamanya waktu tunggu obat, perawat kurang ramah

Sumber data : Instalasi Humas dan Layanan Pelanggan dan LAPTAH 2012-2013

Tabel 1.3 menunjukkan data keluhan pelanggan mengalami kenaikan pada tahun 2013 sebesar 57 pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor seperti harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, citra merek, strategi pemasaran, dan sebagainya.

Pada penelitian ini penulis hanya membatasi masalah pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan dan jasa seharusnya mengetahui bagaimana

kualitas pelayanan poli kebidanan dapat diterima oleh pasien sesuai dengan standar. Pasien tidak hanya menginginkan jasa pelayanan saja, akan tetapi menginginkan kualitas pelayanan yang semakin lebih baik.

Pasien yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa yang ditawarkan, tapi juga menceritakan keburukan jasa yang mereka terima kepada orang lain. Menurut penelitian *Technical Assistance Research Program*¹, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya dan diperlukan biaya lima kali lipat untuk mendapatkan seorang pasien baru daripada mempertahankan seseorang yang sudah jadi pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas². Kepuasan pasien menjadi salah satu perhatian utama RSAB Harapan Kita, karena kepuasan pasien merupakan hal yang mutlak ditengah persaingan yang semakin marak. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “*Kualitas pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poli kebidanan umum dan eksekutif RSAB Harapan Kita.*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa masalah yang ditemukan antara lain:

1. Persaingan antar rumah sakit baik sektor pemerintah maupun swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Adanya penurunan jumlah pasien rawat jalan yang signifikan terutama jumlah kunjungan rawat jalan pasien lama di RSAB Harapan Kita.

¹ Tom Peters, 2010. *Strategic Customer Service John Goodman's*, www.tarp.com (Technical Assistance Research Program)

² Philip Kotler, 2003. *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey, p.60

3. Adanya keluhan pasien tentang pelayanan di RSAB Harapan Kita mengenai lamanya waktu tunggu berobat, keterlambatan jadwal praktek dokter, kebersihan toilet, sulitnya mencari lahan parkir.
4. RSAB Harapan Kita memberikan standar pelayanan yang berbeda antara pelayanan kebidanan poli umum dan pelayanan kebidanan dipoli eksekutif.
5. RSAB Harapan Kita berkewajiban melayani pasien BPJS.

1.3 Batasan Masalah

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor, karena keterbatasan waktu, dana dan tempat penelitian. Maka peneliti membatasi faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

1.4 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien poli kebidanan umum dan eksekutif di RSAB Harapan Kita.
2. Bagaimana pengaruh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien di poli kebidanan umum dan eksekutif RSAB Harapan Kita?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pasien di poli kebidanan umum dan eksekutif RSAB Harapan Kita?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien poli kebidanan umum dan eksekutif di RSAB Harapan Kita.

- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poli kebidanan umum dan eksekutif di RSAB Harapan Kita.
- 3) Untuk menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli kebidanan umum dan eksekutif di RSAB Harapan Kita.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen RSAB Harapan Kita: sebagai masukan untuk manajemen RSAB Harapan Kita, sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien sehingga jumlah kunjungan rawat jalan bisa ditingkatkan.
2. Bagi Peneliti: Bisa menerapkan hasil yang didapat dalam penelitian ini.
3. Bagi Akademik: Memberikan masukan bagi peneliti-peneliti berikutnya sebagai tambahan referensi.