BAB I

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan yang cepat perkembangannya, dari yang berfungsi sebagai rumah sakit sosial sampai mengacu pada suatu industri dengan melakukan pengelolaan pelayanan kesehatan berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba - lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit sebagai sebuah lembaga atau organisasi yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, di mana pendapatan yang didapat oleh rumah sakit diperoleh dari jumlah pasien yang mempercayakan rumah sakit untuk tempatnya memperoleh layanan kesehatan. Sehingga penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan kepada pasien dan bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik.

Berdasarkan UU RI No 36 th 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah. Oleh sebab itu, manajemen pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang salah satunya dengan penerapan penjaminan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien sebagai bagian yang integral dan menyeluruh dalam pelayanan kesehatan. Karenanya, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan.

Menciptakan kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah bagi pengelola pelayanan kesehatan, mengingat pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup para pasien / pelanggannya. Kepuasan pasien sebagai

konsumen tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis saja akan tetapi juga ada dimensi kualitas lain seperti layanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staf medis dan non medis tetapi juga kemudahan, kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas kesehatan dalam melayani pasien[1]

Pasien kunjungan ulang merupakan pasien yang memanfaatkan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, maupun kunjungan rumah yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Tingkat kunjungan ulang dalam jasa pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan adanya perilaku kunjungan pasien ke unit pelayanan kesehatan sebagai bentuk tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit Omni merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang berlokasi di Alam Sutera Tangerang yang berdiri sejak agustus 2007 sebagai Rumah Sakit ke dua dari PT Sarana Meditama International dan mempunyai fasilitas untuk memberikan layanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap. Agar layanan kesehatan berjalan dengan baik, maka Rumah Sakit Omni mempunyai Visi: Menjadi pilihan utama dalam pelayanan kesehatan yang unggulan sedangkan Misinya Menyediakan pelayanan pasien yang unggul sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak-pihak terkait dalam layanan kesehatan yang bekerja di rumah sakit, misalnya: dokter, perawat dan para medis lainnya. Sehingga secara tidak langsung kualitas dokter, perawat ataupun penunjang medis lainnya akan membentuk *image* Rumah Sakit Omni. Kepercayaan pasien yang tinggi terhadap layanan rumah sakit dan didukung pula oleh kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal, tentunya akan meningkatkan kepuasan pasien. Di mana salah satu aspek kepuasan pasien adalah pasien memperoleh haknya dan diberi kesempatan melaksanakan

---

[1] AIMS News. 2005. Keunggulan Kinerja Sebagai Tembusan Rumah Sakit dalam Memenangkan Persaingan. Jurnal. Diakses tanggal 19 April 2012 jam 13.00 WIB. Sumber QA/www. AIMS consultants. htm

kewajibannya. Hubungan antara dokter dan pasien seperti ini disebut *provider and Consumer Relationship.* Hubungan ini membuat jarak psikologis antara dokter dan pasien seolah menandatangani kontrak perjanjian dimana pasien harus membayar dan dokter harus bekerja. Dengan demikian terasa unsur bisnis yang kental dari hubungan antara dokter dan pasien. Hal ini sangat terasa terjadi di rumah sakit swasta dimana pihak manajemen harus mengejar profit sebesar-besarnya untuk kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut maka salah satu startegi yang harus dicapai oleh Rumah Sakit Omni untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasiennya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan kemudahan lain yang membuatnya berbeda dengan pelayanan dari rumah sakit swasta lainnya. Kualitas yang tinggi tentunya harus pula didukung oleh kepercayaan pasien akan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Omni.

Berdasarkan survei data dari kuisioner yang terisi lengkap di PDS (*Patient Docter Service)* terhadap pasien yang melakukan kunjungan ulang di Rumah Sakit Omni kususnya pasien rawat jalan, menunjukkan pasien yang datang bukan pasien yang mempunyai loyalitas terhadap layanan jasa Rumah Sakit Omni, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data kunjungan pasien baru atau pasien lama dari medical record. Apabila pasien berulang menggunakan layanan jasa kesehatan di Rumah Sakit Omni, maka kepuasan pasien sebagai salah satu indicator mutu rumah sakit tercapai baik. Akan tetapi hal tersebut masih menjadi suatu indicator yang harus segera di selesaikan agar rumah sakit tetap berjalan dengan baik dan lancar.

Dari data survey kepuasan yang terisi lengkap bahwa pasien menyatakan kurang dari harapan terhadap pelayanan jasa yang diterima sebesar 45%, sesuai harapan 20% dan lebih dari harapan 35%. Standar kepuasan pasien Rumah Sakit Omni melalui kuisioner yang terisi lengkap, ditetapkan nilai prosentasi kepuasan jasa layanan kesehatan sebesar > 80% pada katagori lebih dari harapan, baik rawat jalan maupun rawat inap. Jenis layanan jasa kesehatan yang di nilai kurang dari harapan, antara lain petugas pendaftaran kurang menguasai produk – produk rumah sakit, kecepatan dokter dalam merespon pelayanan medis tidak selalu tepat

waktu namun tidak lebih dari 30 menit, waktu menunggu obat jadi di farmasi lebih dari 30 menit, penerimaan hasil radiologi tidak tepat waktu yang disampaikan saat awal mau dilakukan pemeriksaan, petugas kebersihan lingkungan tidak standby saat di butuhkan sangat membutuhkan waktu.

Hal tersebut secara nyata membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Omni belum sesuai harapan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian: Kualitas Pelayanan, Etika Iklan, Tarif dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Omni Alam Sutera.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah yang dapat di identifikasi sebagai penyebab menurunnya kunjungan pasien rawat jalan, adalah:

1. Adanya keluhan tentang ketidak puasan pelayanan yang tidak sebanding dengan tarif yang harus dibayar
2. Adanya petugas pendaftaran yang kurang menguasai jasa rumah sakit omni
3. Waktu tunggu obat di farmasi lebih dari 30 menit
4. Waktu pemeriksaan dokter yang tidak tepat meskipun masih bisa di toleransi
5. Penerimaan hasil radiologi tidak tepat waktu
6. Petugas kebersihan lingkungan tidak *standby*
7. Iklan yang di promosikan saat ini belum tahu efektivitasnya
8. Tarif yang diterapkan RS Omni belum mengacu kepada tarif yang diterapkan oleh para kompetitor, Sehingga dengan penerapkan tarif yang tepat tentunya dapat meningkatkan kepuasan pasien RS Omni.

1.3 Batasan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah yang terjadi di rawat jalan Rumah Sakit Omni Alam Sutera, maka penulis akan membatasi masalah yang kiranya dapat dilakukan penelitian dengan mengingat pentingnya masalah dan keterbatasan waktu dan tenaga. Penelitian ini dibatasi pada masalah hubungan kausal antara Kualitas Pelayanan, Etika Iklan, dan Tarif dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Omni Alam Sutera.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas Etika iklan, dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Omni Alam SuteraTangerang?
2. Variabel apakah yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RS Omni Alam Sutera?

1.5 TujuanPenelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan, Etika iklan, tarif terhadap kepuasan pasien
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, Etika iklan, dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Omni Alam Sutera.
3. Menentukan urutan tingkat pentingnya faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas penanganan agar kualitas pelayanan, kualitas iklan, dan tarif dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan sehingga meningkatkan jumlah kunjungan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Bagi Manajerial :

   Memberikan masukan kepada rumah sakit agar informasi yang dihasilkan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh baik dari dokter, perawat dan para medis terkait lainnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Omni Alam Sutera.

2. Bagi Akademisi :

   Hasil penelitian dapat menambah ilmu pengetahuan untuk mengetahui factor-factor penyebab ketidak puasan pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Omni Alam Sutera.

3. Bagi Peneliti :

   Mendapatkan pengalaman, wawasan berpikir tentang penyebab ketidak puasan pelayanan loyalitas pasien rawat jalan rumah sakit Omni Alam Sutera yang berguna untuk saran terbaik agar pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan pasien sehingga terbentuk image rumah sakit oriented bukan dokter oriented dan berharap penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lainya dengan variabel yang tidak diteliti saat ini, seperti loyalitas pasien.