

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tuntutan masyarakat terhadap rumah sakit pada saat ini sudah berubah, dari yang sebelumnya hanya sebagai sarana untuk mendapatkan kesembuhan atas penyakit yang diderita, saat ini semakin meningkat baik dari segi keaneka ragam profesionalisme ilmu pengetahuan, sarana prasarana, peralatan medis dan *non* medis serta teknologi. Dalam tingkat persaingan saat ini semakin banyak rumah sakit maupun klinik yang didirikan yang membuat pemasaran rumah sakit sangat diperlukan dan harus bersifat proaktif untuk dapat menarik klien yang akan datang memanfaatkan fasilitas rumah sakit dan mempertahankan klien yang ada dengan cara menyediakan sarana prasarana layanan medis yang bermutu, terpercaya dengan memberikan kepuasan pasien sesuai dengan harapan mereka sehingga rumah sakit dapat tetap berjalan di era globalisasi seperti sekarang ini.

Bisnis perumahsakititan dapat terpuruk akibat salah penanganan manajemen dalam mengelola rumah sakit yang belum dilaksanakan secara profesional, salah satu faktor yang menyebabkan rumah sakit tidak maju adalah akibat adanya tindakan kurang menghargai pelanggan yang datang sebenarnya mereka merupakan *customer* utama yang sangat diperlukan dalam suatu usaha, karena dalam jasa pelayanan pelanggan adalah yang utama membuat bisnis tetap berjalan, dengan kepercayaan dan kepuasan yang diberikan membuat pelanggan tetap setia dan rumah sakit dapat terus berjalan. Saat ini komunikasi merupakan unsur yang penting dalam aktifitas layanan medis antar pribadi karena dokter ataupun tenaga profesi lain di rumah sakit dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan diawali dengan berkomunikasi pada pasien. Mengingat waktu yang digunakan untuk berkomunikasi (mendengar dan berbicara) terbatas, dokter atau tenaga profesional harus mempunyai keterampilan berkomunikasi interpersonal yang baik.

Karena komunikasi bukan hanya sebagai perantara tetapi juga merupakan bagian dari proses yang tak terpisahkan dalam penanganan layanan medis, para tenaga profesional di pelayanan kesehatan melakukan konsultasi dan meminta umpan balik dalam melakukan suatu perubahan atau tindakan, menjadi pendengar yang baik merupakan kompetensi yang penting bagi para profesional di bidang layanan medis karena layanan medis merupakan layanan jasa yang utamanya adalah komunikasi interpersonal, bagaimana para profesi dapat menerima informasi yang disampaikan orang lain dalam hal ini pasien dan menunjukkan rasa menghargai dan ingin tahu terhadap pesan yang disampaikan pasien untuk mendapatkan informasi secara lengkap adekuat dan tepat yang sangat diperlukan saat mengambil kebijakan dalam pemberian terapi dan menegakkan *diagnose*.

Kepuasan pasien yang dilayani (penerimaan saat datang, pelayanan saat melakukan registrasi dibagian pendaftaran, menerima layanan medis selama proses berlangsung dan mendapatkan hasil akhir (*outcome*) yang di harapkan serta timbul kepercayaan yang terbentuk). Interaksi antara penyedia layanan kesehatan, rumah sakit, tenaga – tenaga profesional dan pelanggan atau pasien merupakan inti utama yang ada di dalam bisnis jasa. Interaksi tersebut memberi pengaruh kepercayaan pada kualitas pelayanan dan kualitas kepuasan pelanggan yang tidak bisa diabaikan.

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Salah satu definisi menyatakan bahwa kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, pelanggan tidak akan puas, apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung kepada harapan pelanggan. Oleh karena itu, strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Harapan pelanggan kadang dapat dikontrol oleh perusahaan. Tetapi kadang tenaga profesi di rumah sakit tidak mampu mengontrol harapan pasien, inilah yang membuat kepuasan pelanggan menjadi dinamis.

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil dari akumulasi. Karena itu siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang.

Layanan medis yang baik mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan dan kualitas layanan yang baik mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien yang juga membawa dampak akan terpenuhinya kepuasan pasien. Penilaian keterampilan, sikap dan komunikasi tenaga medis saat memberikan layanan kesehatan sangat menentukan dalam mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien karena di dalam bisnis rumah sakit hal tersebut merupakan modal utama dalam layanan jasa. Secara umum terjadi interaksi layanan dengan 2 cara: secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien pada saat dilayani dan secara tidak langsung dengan adanya layanan yang berkualitas akan timbul kepercayaan pasien yang akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Metode Penelitian yang dipakai oleh peneliti dalam menyusun tesis ini merupakan hasil replikasi bahan artikel riset dari Chang, Yueh dan Lan (2013), tentang riset yang berjudul "*Service Quality, Trust and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*" pada beberapa rumah sakit di Taiwan. Penelitian tersebut menitik beratkan pada bagaimana mengontrol tuntutan dan keinginan pelanggan serta mengadopsi konsep pemasaran yang benar dalam kondisi persaingan demi memuaskan publik dan membangun sisi persaingan perumahsakit.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan objek suatu rumah sakit khusus ibu dan anak yaitu RSIA Tiara yang berlokasi di daerah Kabupaten Tangerang. Dari layanan kesehatan yang ada hingga saat ini berlangsung peneliti ingin mengetahui apakah layanan kesehatan yang telah diberikan oleh tenaga – tenaga profesional yang berpraktek di rumah sakit tersebut secara interpersonal sudah berjalan dengan baik, berkualitas dan memenuhi kepuasan pasien serta menimbulkan kepercayaan pada masyarakat untuk memilih rumah sakit tersebut

dalam penanganan masalah kesehatannya. Dilihat pada laporan data kunjungan rawat jalan RSIA Tiara semester 1 tahun 2015 terlihat jumlah kunjungan pasien rata – rata perbulan yang masih sangat minim (941orang) dibanding dengan jumlah tenaga professional (dokter umum dan spesialis) yang berpraktek di rumah sakit tersebut. Dengan jumlah dokter total sejumlah 24 orang, jumlah pasien rata – rata sehari 31 orang sangatlah kurang, sedangkan lingkungan rumah sakit adalah daerah industri yang padat dengan para pekerja dan kontrakan.

Penelitian ini menggunakan metode yang sama dengan replikasi riset untuk memberi masukan kepada manajemen rumah sakit dalam mengembangkan layanan yang berkualitas di rumah sakit dengan mengolah kepercayaan pasien dan kepuasan pasien terhadap layanan medis yang diberikan oleh personel profesional dirumah sakit tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas penulis mengidentifikasi bahwa untuk menjadikan rumah sakit yang baik dan banyak dipilih oleh masyarakat serta mempunyai pelanggan yang datang terus dan terus maka perlu selalu dijaga tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan terutama saat memberikan layanan medis pada pertemuan antar pribadi, kontak interpersonal antara tenaga professional pemberi layanan kesehatan di rumah sakit dengan pasien/konsumen akan memberikan dampak pada kepercayaan masyarakat dan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit dengan layanan yang berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas apa yang mereka harapkan, hal ini menimbulkan kepercayaan dan kepuasan pasien yang berdampak mereka akan datang dan datang lagi.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini: (1) layanan kesehatan yang diberikan pada saat perjumpaan layanan medis secara interpersonal mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien, (2) dari tindakan keterampilan para profesional (dokter – perawat) dan sikap komunikasi para personil saat perjumpaan layanan medis secara interpersonal secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, (3) pelaksanaan layanan kesehatan yang berkualitas di suatu institusi dan tingkat kepercayaan pasien yang tinggi terhadap

institusi tersebut mempengaruhi kepuasan pasien, (4) dengan semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan saat ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi di atas peneliti melakukan pembatasan masalah dalam ruang lingkup penelitian agar penelitian yang dilaksanakan menjadi lebih fokus dan tidak meluas. Pembahasan dalam penelitian ini menjurus pada korelasi antara kualitas layanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh para personil profesional khususnya dalam hubungan interpersonal dokter dan pasien pada layanan praktek medis di rumah sakit.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditemui di rumah sakit di antaranya adalah : (1) apakah kepercayaan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan pasien?, (2) apakah pertemuan layanan medis di ruang praktek mempengaruhi kepuasan pasien?, (3) apakah kepuasan pasien mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien?, (4) apakah mutu layanan mempengaruhi kepercayaan pasien atau keluarga pasien?.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan yang baik secara interpersonal antara dokter dan pasien dalam pertemuan layanan medis mempengaruhi kepercayaan pasien dan kepuasan pasien pada layanan kesehatan di rumah sakit, serta mencari dan merancang solusi layanan medis yang berkualitas dengan mengembangkan tindakan kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan medis dan kepuasan pasien terutama dengan layanan kesehatan yang diberikan sehingga terjadi peningkatan pemanfaatan fasilitas layanan medis di RSIA Tiara oleh masyarakat sekitar.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah dengan memfokuskan pada: (1) menganalisis hubungan kinerja professional yang mempengaruhi kualitas layanan,

(2) menganalisis hubungan layanan medis yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pasien, (3) menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan pengaruh kepercayaan pasien kepada tenaga medis, (4) menganalisis hubungan antara kepercayaan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien pada layanan kesehatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat dari Penelitian Ini Bagi Rumah Sakit

Manfaat bagi rumah sakit yang diteliti adalah penelitian ini diharapkan dapat membantu mengevaluasi kegiatan layanan yang telah dilaksanakan. Juga sebagai *input* dalam perencanaan pengembangan kualitas layanan medis di rumah sakit, dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi atau kebijakan rumah sakit di waktu yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu kesempatan untuk menerapkan teori ilmu yang telah diperoleh di pendidikan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dan penerapannya di dunia kerja dengan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan, hubungan dokter dan pasien dalam layanan medis. Penelitian ini juga untuk mengetahui penerapan ilmu pengetahuan dalam praktek sehari – hari di layanan kesehatan yang dapat menjadi masukan secara manajerial dalam mengatur strategi peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan yang berdampak kepada peningkatan kepercayaan konsumen dan mempengaruhi kepuasan pasien.

1.6.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat bermanfaat dengan terbinanya hubungan antara dunia pendidikan dengan layanan kesehatan di rumah sakit, dapat menjadi acuan bagi peneliti – peneliti berikutnya mengenai manajemen layanan kesehatan, dapat memberikan nilai tambah bagi khasanah ilmu pengetahuan dan memberi masukan terhadap teori yang berkaitan dengan hubungan dokter dan pasien, mutu kualitas layanan yang mempengaruhi loyalitas, kepercayaan dan kepuasan pasien, juga untuk menambah bahan referensi kepustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti berikutnya.