

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit lembaga yang berfungsi sosial. Tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar 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.

Dalam era globalisasi dan ditunjang perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan naiknya persaingan bisnis. Masing-masing perusahaan saling beradu strategi dalam usaha menarik konsumen. Persaingan tersebut tidak hanya persaingan bisnis dibidang manufaktur/industri tetapi juga dibidang usaha pelayanan jasa. Salah satu bentuk usaha pelayanan jasa adalah jasa kesehatan yaitu jasa pelayanan di rumah sakit.

Hal ini terbukti semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan baik pemerintah maupun swasta. Akibat dari perkembangan rumah sakit yang semakin pesat sekarang ini, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Oleh karena itu terjadi persaingan atas produk jasa rumah sakit dan kepercayaan pelanggan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Pembangunan Kesehatan Indonesia diarahkan dalam Sistem Kesehatan Nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap masyarakat demi mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Rumah sakit merupakan bagian dari tujuan pembangunan nasional

yang membawa dampak pada meningkatnya kesejahteraan dan pendidikan masyarakat. Sehingga orientasi nilai pun berubah, begitu juga dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran saat ini berkembang sangat pesat yang perlu diketahui oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar. Pada hakekatnya rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang diselenggarakan melalui pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Fungsi tersebut memiliki makna dan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah, dan lebih bermutu. Menghadapi semua ini rumah sakit harus menata diri sehingga memiliki kemampuan yang kompeten. Penataan ini harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang baik, sumber daya manusia yang handal dan kemampuan petugas rumah sakit untuk melayani masyarakat, sehingga rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan di dalam standar rumah sakit merupakan kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien timbul dikarenakan adanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu keramahan petugas, kecepatan

petugas dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diberikan tepat waktu dan bermanfaat untuk kesembuhan pasien, respon petugas baik dalam menghadapi keluhan-keluhan pasien, kenyamanan ruang pelayanan atau ruang tunggu, petugas kesehatan berorientasi pada pelayanan bukan untuk profit.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Bhakti Asih adalah rumah sakit swasta, berawal dari praktek Bidan Ny Dedeh Nuriyati, kemudian pada tahun 1985 menjadi Rumah bersalin Bhakti Asih, dan pada tahun 1993 dilengkapi dengan klinik klinik spesialis. Pada tahun 2005, Klinik Bhakti Asih tersebut berubah menjadi Rumah Sakit Umum yang ditunjang peralatan lengkap menemani dan melayani masyarakat Indonesia khususnya Kota Tangerang. Rumah sakit ini termasuk rumah sakit terbesar ditangerang.dengan jumlah 167 tempat tidur rawat inap dan jumlah dokter 52 dokter.

Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang banyak pasien yang masih merasa pelayanan klinis (dokter, perawat, penunjang sarana medis) dikeluhkan oleh pasien, masih belum optimal. Pasien merasa penjelasan mengenai diagnosa dokter masih belum optimal, dan perawat nya masih belum maksimal dalam melayani pasien. Pelayanan penunjang medis di ruang pemeriksaan masih kurang ramah, rasa empaty nya masih kurang terhadap pasien sehingga banyak pasien yang tidak nyaman. Pelayanan perawat untuk rawat jalan masih banyak dikeluhkan oleh pasien, pelayanan yang berbelit-belit, syarat pendaftaran masih banyak pasien yang belum mengerti dan pelayanan nya tidak dapat memuaskan pasien.Pelayanan penunjang medis di Rumah Sakit Bhakti Asih Sebagian pasien merasa tidak puas.

Kepuasan pasien rawat jalan merupakan kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien, sebagai pelayanan kesehatan banyak dikeluhkan oleh pasien yang belum memuaskan terhadap pelayanan dokter di rumah sakit Bhakti Asih Tangerang. Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

Visi RS Bhakti Asih Tangerang adalah "Menjadi Rumah Sakit terbaik sekota Banten tahun 2018". Dan Misi RS Bhakti Asih : (1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional, bermutu, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, (2) Menjadi tempat pendidikan dan pelatihan kesehatan, (3) Dapat mensejahterakan para pegawai rumah sakit yang merupakan salah satu aset yayasan dalam menyelenggarakan pengabdian kepada seluruh lapisan masyarakat.

Data statistik RS Bhakti Asih terdapat penurunan jumlah kunjungan dari tahun 2011 - 2013 seperti yang tercantum pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1  
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan  
Pasien RS Bhakti Asih

No	Tahun	Parameter/Indikator		
		Kunjungan rawat Jalan Pasien Baru	Kunjungan rawat Jalan Pasien Lama	Kunjungan Rawat Darurat
1	2011	24.567	128.145	17.897
2	2012	21.084	113.978	14.984
3	2013	25.964	110.574	15.346
4	2014	22.091	102.341	16.798

Berdasarkan tabel diatas maka dapat kita ketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan untuk pasien baru mengalami penurunan pada tahun 2012, lalu mengalami kenaikan pada tahun 2013, namun pada tahun 2014 pasien baru mengalami penurunan kembali. Sedangkan untuk kunjungan pasien lama setiap tahun mengalami penurunan sama halnya dengan kunjungan rawat darurat.

Dibidang pelayanan kesehatan terdapat banyak keluhan pasien yang masuk dalam kotak saran maupun data komplain pasien dari *customer service*. Jumlah keluhan pasien yang ditangani oleh bagian Humas terdapat keluhan pelanggan yang naik jumlahnya daripada tahun sebelumnya, seperti yang tercantum dibawah ini:

Tabel 1.3  
Data Keluhan Pasien  
RS Bhakti Asih Tangerang

No.	Tahun	Keluhan Pelanggan
1	2013	43
2	2014	65

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai keluhan pasien maka dapat diketahui adanya peningkatan jumlah keluhan pada tahun 2014. Maka oleh sebab itu, melihat data-data diatas terdapat penurunan jumlah pasien dan adanya keluhan pasien maka penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dokter, perawat dan penunjang medis yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhakti Asih Tangerang.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah berkaitan dengan pelayanan kesehatan di rawat jalan RS Bhakti Asih Tangerang dikelompokkan sebagai berikut : (1) Ketanggapan dokter yang masih perlu ditingkatkan, (2) Kepuasan pasien rawat jalan merupakan merupakan kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien. Sebagai pelayanan kesehatan banyak dikeluhkan oleh pasien yang belum memuaskan terhadap pelayanan kesehatan di RS Bhakti Asih Tangerang, (3) Perhatian dan komunikasi yang kurang baik dari petugas kesehatan, masih terdapat komplain tentang petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melayani pasien, sedangkan komunikasi yang baik adalah kunci dari perusahaan jasa agar pasien merasa senang dan nyaman.

### **1.3 Batasan Masalah**

Mengingat kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien serta merupakan faktor-faktor yang berpengaruh dan penting dalam mewujudkan tujuan institusi, maka penelitian ini dibatasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhakti Asih Tangerang.

### **1.4 Perumusan Masalah**

kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk merumuskan apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan, (2) setelah dirumuskan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan, apakah juga terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dalam tesis ini adalah untuk: (1) Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

### **1.6 Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penulisan tesis ini yaitu mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (1) Agar dapat mengetahui sejauh mana pelayanan perusahaan sudah sesuai dengan persepsi pasien. (2) Supaya manajemen dapat terus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanannya dan dapat mengembangkan jenis pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pasien saat ini yang makin dinamis. (3) selain itu pula dapat menjadi pedoman pada program pasca sarjana Universitas Esa Unggul untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.