

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan, dimana kenyataan memiliki hasil yang sama atau melebihi harapan. Hal ini sesuai dengan pengertian kepuasan menurut Woodruff dan Gardial (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai model kesenjangan antara harapan (standard kinerja yang seharusnya) dengan kinerja nyata yang diterima pelanggan.

Pasien merupakan pelanggan yang ada pada Rumah Sakit, dimana pasien ini memiliki harapan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari Rumah Sakit. Menurut Supranto (2011) bahwa pelanggan harus dipuaskan kalau mereka tidak dipuaskan, maka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak lain, makin banyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing, penjualan akan menurun yang pada gilirannya laba perusahaan akan menurun, karena laba bersal dari hasil penjualan.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dengan hasil pelayanan yang didapat karena pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan atau pemikiran seorang konsumen/ pelanggan / pasien. Menurut Satrianegara (2014) kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam, pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam Rumah Sakit.

Masalah yang terkait dengan dengan kepuasan pasien adalah keluhan, dimana semakin banyak keluhan yang diterima Rumah Sakit menandakan banyaknya pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) menjelaskan bahwa keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan

layanan Rumah Sakit kepada pasien, apakah itu pelayanan dokter, perawat, atau pelayanan administrasi.

Berdasarkan pantauan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) (2011), keluhan pasien yang disampaikan melalui 5 media cetak (Kompas, Koran Tempo, Media Indonesia, Warta Kota, Suara Pembaharuan) sepanjang tahun 2009 sebanyak 19 kasus. Di tahun 2010 yang hanya menyisakan keluhan pasien di surat pembaca sebanyak 26 kasus. Namun dari segi ragam permasalahan keluhan, terdapat penambahan jumlah.

Secara umum kepuasan dipengaruhi oleh faktor kepuasan pelanggan, menurut Lupiyoadi (2001) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas layanan, harga, faktor emosional dan biaya.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, hal ini sesuai dengan Undang-Undang tentang Rumah Sakit yaitu Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 dimana Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2009).

Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit adalah perusahaan atau organisasi yang menawarkan jasa layanan kesehatan.

Jasa merupakan tindakan atau aktivitas dan bukan benda yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, jasa pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), didalam jasa konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Jasfar, 2009). Dalam hal ini penawaran suatu perusahaan terkait dengan jasa terdapat 2 kategori yaitu jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor yaitu penawaran terdiri dari atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa pelengkap dan barang pendukung, kemudian jasa murni penawaran hampir seluruhnya berupa jasa.

Manajemen Rumah Sakit khususnya para manajer harus memahami mengenai paket jasa yaitu suatu perangkat yang terdiri atas barang dan jasa

yang disediakan dalam penyampaian jasa tertentu. Dengan demikian manajemen Rumah Sakit dapat memperoleh gambaran mengenai karakteristik dan komponen jasa yang ditawarkan, unsur-unsur apa saja yang harus dipenuhi agar penyampaian dan kualitas jasa sesuai dengan harapan pasien. Seperti yang dijelaskan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006) dalam Jasfar (2009) “pemahaman mengenai paket jasa sangat penting artinya bagi seorang manajer jasa, agar dapat diperoleh gambaran mengenai karakteristik dan komponen jasa yang ditawarkan, unsur-unsur apa saja yang harus dipenuhi agar penyampaian dan kualitas jasa sesuai dengan harapan konsumen”. Komponen yang termasuk dalam paket jasa (*service package*) terdiri dari fasilitas penunjang yaitu sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, kemudian barang-barang pendukung (*facilitating goods*), yaitu bahan yang di beli atau yang dikonsumsi oleh konsumen dan termasuk setiap *item* yang disediakan oleh pemberi jasa, kemudian jasa eksplisit (*explicit Service*), yakni segala manfaat dapat diamati dan dirasakan dengan panca indera, kemudian jasa-jasa implisit (*implicit service*), yaitu manfaat psikologis yang hanya dirasakan konsumen secara samar-samar.

Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai suatu “*moment of truth*”, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen.

Menurut Kotler (2000) dalam Jasfar (2009) “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen.” Dari kutipan pernyataan Kotler dapat dikatakan bahwa berkualitasnya suatu penyedia jasa dalam hal ini Rumah Sakit merupakan berdasarkan dari sudut pandang penerima jasa yaitu pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2012), umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya ke 11 orang lain. Kemudian *Havard Business Review* dalam Supriyanto dan Ernawaty (2010), menjelaskan bahwa Statistik menunjukkan bahwa biaya untuk

mendapatkan pelanggan baru adalah 6-7% lebih mahal apabila dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Menurut Hasil penelitian Mumu dkk. (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan Kepuasan Pasien. Daya Tanggap merupakan dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien.

Menurut Hasil penelitian Kartikasari dkk. (2014) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, artinya peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila layanan menurun maka kepuasan pasien akan menurun.

Menurut penelitian Sofyan dkk. (2014) terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan secara bersama-sama yaitu variabel *reliability* dan *emphaty*.

Menurut Rizaldi (2015) Hasil penelitiannya membuktikan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien.

Menurut Satrianegara (2014) memaparkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu, umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap dokter, perawat, dan petugas lainnya, maka komponen lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan perawat yang jarang menjenguk keadaan pasien, pelayanan laboratorium, dan penunjang diagnostik lainnya, kondisi ruangan perawatan.

Menurut Eriesca (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan memiliki hubungan dan pengaruh yang sedang dan positif terhadap kepuasan pasien

Obyek penelitian ini adalah pasien radiologi pada instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ini merupakan Rumah Sakit tipe B pendidikan dan yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang bersifat BLUD, Rumah Sakit ini memiliki moto

yaitu “kami ada untuk anda”. Selain itu rumah sakit ini memiliki berbagai macam instalasi yaitu pelayanan Gawat darurat, rawat inap, rawat jalan, pelayanan kamar bersalin, pelayanan ICU, pelayanan kamar bedah, pelayanan pengujian kesehatan, hemodialisa, *thalasemia*, pelayanan instalasi wijaya kususma, pelayanan laboratorium, pelayanan instalasi pemulangan jenazah, pelayanan instalasi radiologi, instalasi gizi, instalasi CSSD, instalasi rehabilitasi medik, dan instalasi sanitas.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kabupaten Tangerang, terdapat rata-rata hasil persentasi pada tahun 2016 dimana instalasi radiologi dan diagnostik elektromedik memiliki rata-rata terendah yaitu sebesar 45,085 dibandingkan dengan instalasi lainnya dan selanjutnya pada instalasi pengujian kesehatan 78,31 merupakan pelayanan rata-rata yang tertinggi (Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, 2016).

Kemudian hasil survei yang dilakukan oleh peneliti selama 2 hari yang dimulai sejak pukul 10.00 (pagi) sampai dengan jam 14.00 (siang) bahwa Dari 20 orang responden, 2 orang yang menyatakan bahwa petugas administrasi di instalasi radiologi tidak memiliki sikap yang ramah cepat tanggap, dan 2 orang menyatakan bahwa radiografer tidak cepat, tepat dalam melakukan foto *rontgen*. Berdasarkan hasil survei dan data terkait terhadap masalah diatas dipadukan dengan teori dan penelitian terkait bahwa kepuasan pasien terhadap suatu layanan khususnya pada instalasi radiologi perlu diperhatikan, karena hal ini sangat berguna untuk menumbuhkan dan loyalitas dan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit khususnya layanan radiologi, maka dari itu peneliti tertarik mengangkat penelitian ini dengan memberikan judul **“Gambaran dimensi Kepuasan Pasien Radiologi Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2017”**

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan dari hasil tingkat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang hasil rata-rata yang paling

rendah adalah pada instalasi radiologi yaitu sebesar 45,085 selain mendapatkan rata rata terendah diantara instalasi lainnya, kepuasan yang dicapai juga masih berada dibawah standard yang ditetapkan oleh peraturan kementerian kesehatan tentang standard pelayanan minimal Rumah Sakit tahun 2008 yaitu sebesar 80%. Kemudian Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan Dari 20 orang responden terdapat 2 orang yang menyatakan bahwa petugas administrasi di instalasi radiologi tidak memiliki sikap yang ramah cepat tanggap, 2 orang menyatakan bahwa radiografer tidak cepat, tepat dalam melakukan foto *rontgen*. Jadi berdasarkan data yang didapat dan hasil survei awal oleh peneliti permasalahan diatas terkait dengan sistem pelayanan yang masih pada instalasi Radiologi. Berdasarkan uraian di atas maka perlu diadakan penelitian mengenai gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017.

1.3. Pertanyaan penelitian

- 1.3.1. Bagaimana gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *reliability*?
- 1.3.2. Bagaimana gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *responsive*?
- 1.3.3. Bagaimana gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *assurance*?
- 1.3.4. Bagaimana gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *emphaty*?
- 1.3.5. Bagaimana gambaran terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dimensi kepuasan pasien?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017.

1.4.2. Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *reliability*
2. Mengidentifikasi gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *responsive*
3. Mengidentifikasi gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *assurance*
4. Mengidentifikasi gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *emphaty*
5. Mengidentifikasi gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang pada dimensi *tangible*

1.5. Manfaat penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan media untuk menambah wawasan pengetahuan dalam rangka menerapkan kemampuan dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa pendidikan dan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi kesehatan masyarakat.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan informasi terkait dengan gambaran dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan di instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang

1.5.3 Bagi Fakultas / Universitas

1. Dapat memberikan tambahan referensi ilmu-ilmu terkait kepuasan pasien
2. Dapat menjalin kerjasama antara Fakultas/ Universitas dengan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang

1.6. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini berjudul gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017, penelitian ini dilakukan kepada pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan radiologi di instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Tangerang, penelitian dimulai sejak bulan April sampai dengan bulan Juli 2017, penelitian ini dilakukan karena masih ada permasalahan terkait rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi dimana didapatkan rata-rata indeks kepuasan masyarakat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2016 sebesar 45,085. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, hasil dari analisis akan di tampilkan dalam bentuk narasi, dan tabel.