

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa kesehatan yang terus berkembang hingga saat ini. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya juga harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan suatu produk jasa yang bermutu atau berkualitas. Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak baik petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pengguna atau pelanggan juga akan ikut dirugikan karena berkurang atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu untuk memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Yoga, 2007).

Hal ini dikarenakan kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. Dengan berkembangnya jumlah rumah sakit di berbagai kota besar, masyarakat memiliki banyak pilihan

untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan maksimal bagi mereka. Oleh karena itu diharapkan setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Dalam hal ini rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani yaitu pasien, sehingga banyak sekali manfaat yang diperoleh pihak rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena rumah sakit merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai dengan standar pasar, maka rumah sakit akan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan dengan pelaksanaan praktek yang benar, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan penerapan teknologi yang memadai. Salah satu ciri yang menonjol adalah sifat kompetitif yang menjadi basis pengembangan mutu pelayanan rumah sakit dan untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai dengan standar, dibutuhkan suatu organisasi yang fleksibel (tidak kaku), yang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan dari pelayanan rumah sakit (Tjiptono & Chandra, 2008).

Kepuasan pelayanan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan,

karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing rumah sakit (Gerson, 2004).

Perkembangan pengelolaan rumah sakit dewasa ini semakin terintegrasi dengan prinsip-prinsip bisnis yang kompleks tentu memberikan dampak positif maupun negatif dalam catatan historis pelayanan kesehatan di dunia. Hal tersebut juga memunculkan semacam pergeseran orientasi dan konsentrasi dalam penerapan fungsi rumah sakit itu sendiri.

Di beberapa kota besar di Indonesia, rumah sakit kadang menjadi tempat pelayanan kesehatan yang tidak terjangkau bagi masyarakat yang tergolong ekonomi menengah apalagi rendah. Lekatan prinsip-prinsip bisnis dan komersil pada rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah membuat biaya pengobatan dan jasa pelayanan rumah sakit tergolong tinggi dan bahkan kadang tidak terjangkau kelas masyarakat tertentu. Ini bukan saja di Indonesia, tetapi juga merebak di berbagai belahan dunia.

Situasi ini, mendorong pengelola sebuah rumah sakit harus bekerja keras dan cerdas mengembangkan pelayanannya dengan berbagai strategi untuk membangun keterikatan dengan pelanggan atau pasien. Ini penting, mengingat prinsip-prinsip bisnis yang kini melekat ikut merekatkan keharusan mengikat para pelanggan/pasien untuk terus percaya dan kembali berkunjung untuk memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Di Kota Depok, Jawa Barat banyak rumah sakit berdiri dengan kualitas pelayanan yang beragam. Rumah sakit besar, menengah hingga skala kecil

menjamur di kota tersebut. Dengan tingkat ekonomi yang tidak begitu merata pasar dari semua rumah sakit tersebut dapat dibidang tersedia. Artinya, masyarakat dengan pendapatan tinggi atau pun menengah dapat memperoleh jasa pelayanan di rumah sakit besar yang pastinya mahal, dan masyarakat yang berpendapatan rendah atau juga menengah bisa mendapatkan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit kecil yang jauh lebih terjangkau.

Salah satu rumah sakit di Kota Depok yang kebetulan juga merupakan tempat penelitian penulis, RSIA Setya Bhakti merupakan sebuah rumah sakit yang baru berdiri pada April 2013 di kota Depok, yang terdiri dari beberapa poliklinik antara lain; poliklinik anak, poliklinik gigi, poliklinik kandungan, poliklinik mata, rontgen dan laboratorium. Melihat dukungan fasilitas tersebut RSIA Setya Bahkti sendiri tergolong rumah sakit yang memiliki pasar masyarakat ekonomi menengah ke bawah.

RSIA Setya Bakti yang baru didirikan tahun 2013, sedang mempromosikan kualitas pelayanan yang baik yang akan di berikan pada masyarakat, khususnya bagi golongan masyarakat menengah ke bawah. Bagi masyarakat kelas menengah ke bawah RSIA Setya Bhakti merupakan salah satu alternatif yang tepat untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Solikhah (2008), yang ditunjukkan dengan nilai prosentase menyatakan bahwa secara umum responden puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sebesar 88,7%, sedangkan responden merasa tidak puas sebesar 10,3%. Pasien puas terhadap pelayanan di bagian administrasi sebesar 84,5% diikuti dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat sebesar 82,5%, terendah adalah kepuasan pasien terhadap kebersihan, kerapian,

dan kenyamanan ruangan sebesar 67%. Sehingga dapat diketahui ada hubungan positif bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa factor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu tangibles (aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel), reliability (kemampuan untuk memiliki performa yang bias diandalkan dan akurat), responsiveness (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), assurance (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), empathy (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan kansetiap pelanggan). Selain itu juga terdapat beberapa variabel nonmedik yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan (Lestari et al. 2008).

Uraian tersebut selanjutnya memotivasi penulis untuk meneliti tentang faktor-faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di unit pendaftaran di RSIA Setya Bhakti untuk tiap-tiap dimensi kepuasan pasien. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen sehingga dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak RSIA Setya Bhakti dalam membenahan pelayanan yang disediakan sehingga bisa memberikan kepuasan optimal,kepercayaan terhadap konsumen dan akhirnya konsumen menjadi loyal.

Dalam penelitian ini, penulis memilih judul penelitian, “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN, RSIA SETYA BHAKTI, DEPOK, JAWA BARAT**”. Besar harapan penulis penelitian ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan pengembangan industri pelayanan kesehatan di berbagai daerah di Indonesia terkhususnya di Kota Depok, Jawa Barat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Melihat latar belakang persoalan yang ada, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terdiri dari tujuh faktor yakni : umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan , status perkawinan, dan jenis penyakit. (utama 2003). Berikut ini ada beberapa teori yang mengatakan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien :

### 1. Umur

Umur mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang lebih tua selalu lebih merasa puas dari pada pasien yang lebih muda, karena meningkatnya usia seiring dengan meningkatnya kestabilan emosi (Pohan, 2006).

### 2. Jenis kelamin

Menurut Lumenta (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan dengan perempuan.

### 3. Pendidikan

Menurut Siagian (2000) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi cenderung tingkat kepuasannya rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan (dalam penelitian Anjaryani, 2009).

### 4. Penghasilan

Menurut Barata (2006) menyatakan bahwa orang yang berpenghasilan tinggi akan merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpenghasilan rendah karena orang yang berpenghasilan tinggi cenderung lebih banyak kebutuhan tuntutan pelayanan.

### 5. Pekerjaan

Seseorang akan mempengaruhi pola konsumsi (Rangkuti, 2006). Pekerjaan akan berdampak pada sumber biaya dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan.

### 6. Status pernikahan

Menurut Mangkunegara (1988) orang yang sudah menikah lebih sulit untuk mengambil keputusan dalam menerima suatu pelayanan dibandingkan dengan orang yang belum menikah, sehingga tuntutan orang yang sudah menikah akan kepuasan lebih rendah dari pada orang yang belum menikah (dalam penelitian Zaini, 2001).

### 7. Status penyakit

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007), penyakit adalah sesuatu yang menyebabkan gangguan pada makhluk hidup. Seseorang

yang memiliki penyakit serius akan melakukan tuntutan yang lebih terhadap pelayanan yang diberikan.

Penulis akan mengidentifikasi beberapa pokok masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Hubungan pengaruh antara beberapa variabel independen pilihan penulis yakni, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, yang terdapat pada unit pelayanan tersebut akan ditelusuri hingga mengetahui seberapa besar pengaruhnya.

Begitu pula dengan variabel lainnya seperti usia, pendidikan dan pekerjaan. Penulis juga dalam penelitian ini, sekaligus ingin menguji apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Jika memang keempat variabel tersebut terbukti memberikan pengaruh, penelitian ini juga akan menghitung seberapa besar pengaruhnya, apakah signifikan atau tidak terhadap tingkat kepuasan pasien.

### **C. Pembatasan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dibatasi penulis untuk menghindari bias dalam proses penelitian. Penelitian ini terfokus pada penelusuran pengaruh dari empat faktor utama yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

Proses penelitian memilih lokasi, RSIA. Setya Bhakti, Depok, Jawa Barat. Penelitian ini berlangsung pada Agustus sampai dengan September 2014.

#### **D. Perumusan Masalah**

Setelah mengidentifikasi masalah tersebut diatas, dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran RSIA. Setya Bhakti.

#### **E. Tujuan Penelitian**

##### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap proses pelayanan pada bagian pendaftaran pasien di RSIA Setya Bhakti.

##### **2. Tujuan Khusus**

Sedangkan tujuan khusus berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, adalah:

- a. Mengidentifikasi gambaran jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan pasien rawat jalan di RSIA Setya Bhakti Depok.
- b. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di RSIA Setya Bhakti Depok.
- c. Menganalisis hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran RSIA Setya Bhakti Depok.
- d. Menganalisis hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran RSIA Setya Bhakti Depok.

- e. Menganalisis hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran RSIA Setya Bhakti Depok.
- f. Menganalisis hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran RSIA Setya Bhakti Depok.

## **F. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dalam aspek teoritis dan praktis:

### **1. Aspek Teoritis**

Dari sisi teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan tambahan referensi dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan pemasaran khususnya mengenai keunggulan pelayanan yang di berikan kepada pasien rawat jalan.

### **2. Aspek Praktis**

- a. Memberikan bahan pertimbangan bagi RSIA. Setya Bhakti dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan terhadap para pasien rawat jalan yang berobat di rumah sakit tersebut.
- b. Memberikan masukan dan beberapa catatan yang perlu diperhatikan oleh petugas rumah sakit dalam proses pelayanan pasien rawat jalan.