

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap juga perawatan di rumah, ini serupa dengan yang tertuang dalam Undang-Undang nomor.44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yaitu pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya pada rumah sakit. Oleh karena itu pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam hal pemberian pelayanan medik dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman (Ristrini,2005).

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Parasuraman, 1988).

Dengan berorientasi pada kualitas, rumah sakit akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Kondisi demikian membuat rumah sakit harus mulai merubah pola pikir ke arah pemikiran yang berfokus pada *patient retention* sebagai satu tujuan dari program kepuasan pasien dan harus mempunyai pemahaman dan pengertian yang lebih baik tentang pentingnya kepuasan dan loyalitas pasien, yang akan meningkatkan *patient retention*

Kotler mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah: “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*” Artinya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Kunci utama dalam pelaksanaan orientasi rumah sakit adalah pasien, maka keberhasilan sebuah rumah sakit dalam mengelola pelayanan rawat kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Apabila kunci utama tersebut telah tercukupi dan berhasil diwujudkan, maka pelanggan (pasien) diharapkan puas

terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan pelanggan (pasien) merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya pun sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu.

Pada awalnya konsep layanan yang bermutu merupakan salah satu ciri lembaga jasa komersil. Tetapi dewasa ini konsep layanan yang bermutu telah diadopsi oleh lembaga-lembaga pemerintah, sehingga disadari bahwa layanan yang bermutu merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan suatu organisasi, termasuk rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hampir seluruh rumah sakit di negara maju kini meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan. Hal ini disebabkan :

1. Jumlah pasien rawat jalan jauh lebih besar dari pada pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan sebenarnya merupakan aset/sumber pangsa pasar yang besar yang belum dioptimalkan. Menurut hasil survei beberapa rumah sakit di Amerika, perbandingan pasien rawat jalan dibanding pasien rawat inap sedikitnya 10 : 1.

2. Adanya fenomena peningkatan pelayanan pasien rawat jalan dari tahun ketahun. Menurut AHC (*Amerika Healt Consultant, 1999*), di xxv Amerika terjadi kenaikan sebesar 18% jumlah pelayanan rawat jalan per 1000 penduduk di seluruh rumah sakit di Amerika pada tahun 1993 dibandingkan tahun 1997. Hal ini disebabkan adanya perkembangan yang pesat dari teknologi kedokteran, perkembangan perusahaan asuransi dan perilaku masyarakat, yang cenderung lebih menyukai pelayanan rawat jalan dan mendorong perkembangan jumlah pasien rawat jalan dibandingkan rawat inap.
3. Penghasilan dari pasien rawat jalan diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat jalan di masa mendatang sehingga kenyataan ini merupakan factor kunci di dalam peningkatkan financial rumah sakit yang berguna untuk kelangsungan operasional jangka panjang rumah sakit.
4. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan
5. Berbeda dengan pelayanan rawat inap, didalam pelayanan rawat jalan kontak antara pasien dengan dokter maupun rumah skit hanya memerlukan waktu yang singkat.

Pelayanan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan lsuatu rumah sakit terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari rumah sakit lain (Jackovitz, 2000). Secara tidak langsung pasien akan mempunyai persepsi tentang mutu pelayanan yang buruk akan menceritakan pengalamannya kepada delapan sampai

sepuluh orang bahkan satu dari lima pasien yang tidak puas akan menceritakan masalahnya kepada dua puluh temannya (Krowinski dan Steiber, 1997).

Maka pelayanan yang prima harus ditekankan oleh rumah sakit. Karena pelayanan prima merupakan bagian dari upaya perbaikan peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berpedoman pada 4 pilar paradigma sehat. Hal ini juga sesuai dengan definisi pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (sama atau melebihi standar pelayanan).

Adapun ciri dari pelayanan prima yaitu :

- Keramah tamahan
- Emphaty
- Ketepatan waktu
- Sikap responsive
- Memberikan solusi
- Pelanggan diperlakukan nyaman mungkin untuk mencegah terjadinya complaint terhadap penyedia jasa

Pelayanan prima juga berpengaruh langsung kepada kepuasan pasien guna meraih loyalitas pasien, pelayanan prima yang sepenuh hati merupakan cara jitu untuk sukses

Dengan demikian, kepuasan pasien mempunyai peranan yang cukup penting bagi suatu Rumah Sakit. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus

berusaha melakukan tingkat pengukuran kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas (J.Supranto,2002).

Tjiptono (2000:54) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dengan cara memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada rumah sakit yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan kaitan antara kepuasan pasien dengan persepsi pasien tentang prosedur rawat jalan adalah semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Pasien yang puas sangat dimungkinkan untuk mempengaruhi lingkungannya untuk mengkonsumsi produk yang telah memuaskannya. Keadaan ini akan sangat membantu perusahaan dalam mempromosikan produknya yang juga dapat dijadikan sebagai salah satu langkah atau strategi marketing yang dikenal dengan "Word of Mouth" atau biasa kita kenal omongan dari mulut ke mulut.

Fakta yang terjadi di dalam RSIA Budi Kemuliaan adalah kurangnya sinergisitas antar unit pemberi pelayanan, dimulai dari proses administrasi,

pembayaran, hingga proses pemberi pelayanan jasa kesehatan. Hal ini didapat melalui :

- a. Komplain pasien yang diketahui saat dilakukannya proses magang, yaitu “seharusnya, pendaftaran antara pasien baru dengan pasien lama dipisah, jadi waktu tunggu kita berkurang. Tidak antri selama ini”.
- b. Selain itu, lokasi yang tidak dekat antara kasir dengan administrasi membuat pasien kehilangan waktu. Seperti saat pasien ingin menebus obat, pasien setelah diberikan resep harus ke farmasi untuk menyerahkan resep kemudian kembali ke kasir untuk melakukan pembayaran dan kembali ke farmasi untuk menyerahkan kuitansi pembayaran kemudian menunggu panggilan.
- c. Demikian pula halnya dengan pasien yang hendak melakukan pemeriksaan laboratorium, pasien harus menyerahkan surat pengantar pemeriksaan ke laboratorium, menunggu daftar biaya dari laboratorium, kembali ke kasir untuk melakukan pembayaran kemudian melakukan pemeriksaan laboratorium dan menunggu hasil laboratorium.
- d. Keterbatasan petugas administrasi dan petugas kasir, membuat terjadinya antrian panjang. Hal ini akan berpengaruh terhadap respon dari petugas, karena banyaknya beban pekerjaan akan membuat petugas tidak dapat bekerja secara optimal seperti memberikan senyum (berlaku ramah tamah) terhadap pasien. Kecepatan respon dari petugas pun dinilai pasien sangat kurang.

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa antara persepsi pasien tentang prosedur pelayanan berhubungan secara langsung dengan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang baik dan berfokus pada pasien akan menciptakan kepuasan. Namun, didalam fakta yang diungkap diatas, tidak terlihat

dengan jelas. Oleh karena itu, penulis merasa perlu melakukan analisis lebih lanjut mengenai hubungan persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien

B. Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dikemukakan diatas, kepuasan pasien mempunyai peranan utama yang cukup penting bagi suatu Rumah Sakit. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan pelayanan prima yang diberikan rumah sakit melalui proses pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bila ditinjau dari pemberian pelayanan itu sendiri, seperti persepsi pasien tentang prosedur pelayanan, kelengkapan alat (fasilitas) yang tersedia, Sumber Daya Manusia (tenaga kerja) serta kecepatan, ketepatan dan keramahan pemberian pelayanan.

1. Komplain terhadap prosedur pendaftaran

Didalam latar belakang telah diuraikan bahwa terdapat complaint dari pasien mengenai proses administrasi atau pendaftaran, ini merupakan salah satu persepsi pasien secara langsung mengenai prosedur pelayanan yang telah diterapkan (yaitu tidak adanya pemisahan antara pendaftaran pasien baru dan pasien lama). Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa kurang tersedianya ruangan dalam pembagian antara pasien lama dan baru.

2. Sarana, Fasilitas dan Peralatan yang dimiliki

RSIA Budi Kemuliaan dirasa kurang memiliki peralatan yang mumpuni. Hal ini dapat dilihat melalui adanya beberapa rujukan pemeriksaan yang dikirim ke rumah sakit lain seperti pemeriksaan laboratorium. Jika peralatan yang tersedia lengkap, hal ini dapat mengurangi terjadinya pengiriman

pemeriksaan keluar rumah sakit, yang secara langsung juga pasti akan menambah income bagi rumah sakit itu sendiri.

3. Jumlah SDM

Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dalam memberikan kepuasan bagi pasien. Karena sumber daya manusia (tenaga kerja) berhadapan langsung dengan pemakai jasa. Kurangnya SDM yang ada, dapat mengganggu pemberian pelayanan. Seperti terjadinya antrian saat administrasi atau pendaftaran, terjadinya ketidaksesuaian antara posisi pekerjaan dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki SDM.

4. Kecepatan, Ketepatan dan Keramahan

Kecepatan, ketepatan dan keramahan dari para pemberi jasa merupakan hal sensitive yang utama dirasakan oleh pasien. Kecepatan pemberian pelayanan akan memuaskan pasien apabila waktu pasien datang dan waktu pasien pulang sesuai dengan harapan awalnya. Demikian pula halnya dengan ketepatan dan keramahan dari para pemberi pelayanan. Di RSIA Budi Kemuliaan kecepatan, ketepatan dan keramahan dirasa masih kurang maksimal, kurangnya tenaga kesehatan akan mempengaruhi beban kerja pemberi pelayanan, sehingga tujuan untuk memberikan pelayanan secara cepat masih belum terpenuhi. Terlebih kurangnya sinergisitas antara unit satu dengan unit yang lain.

C. Pembatasan Masalah

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Namun dalam pembuatan skripsi ini, penulis hanya meneliti mengenai persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien.

Ini dikarenakan persepsi pasien yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pasien terhadap proses pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah adakah hubungan antara persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien RSIA Budi Kemuliaan ?

E. Tujuan Penelitian

- Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien RSIA Budi Kemuliaan

- Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran mengenai persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan RSIA Budi Kemuliaan
- b. Mengukur tingkat kepuasan pasien RSIA Budi Kemuliaan

- c. Menganalisis hubungan persepsi pasien tentang proses pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien RSIA Budi Kemuliaan

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi

- a. Diharapkan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit untuk mengetahui keinginan dan harapan pasien
- b. Diharapkan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan
- c. Diharapkan sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan bagi Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan prosedur pelayanan di masa yang akan datang

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan bermanfaat sebagai masukan, sehingga dapat memberikan informasi tambahan bagi ilmu kesehatan masyarakat.

3. Bagi Penulis

Merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga untuk di sinkronkan dengan pengetahuan yang di dapat selama perkuliahan.