

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun secara rohani. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas, tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata (Depkes RI, 2008). Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (Kotler, 2007).

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif komplek, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan

yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, kemudian pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Berdasarkan undang-undang tersebut diatas akreditasi rumah sakit penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Depkes, 2009).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wisnalwati, 2005). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Tjiptono, 2005).

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan seperti kualitas pelayanan rawat jalan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada rumah sakit tersebut (Kotler, 2007). Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2007).

Secara tidak langsung pasien yang mempunyai persepsi tentang kualitas 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).

Munculnya persepsi pasien terjadi karena adanya harapan dari pasien tentang kualitas pelayanan terutama pelayanan rawat jalan, harapan pasien berupa harapan apa yang diinginkan pasien dengan kenyataan yang dialami pasien. Harapan adalah hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya (Nasution, 2005).

Permasalahan juga tampak dari beberapa pengguna jasa rumah sakit yang masih banyak keluhan dari pelayanan yang diberikan, ini terlihat dari masih banyaknya dijumpai keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif. Zuhar (2008) dalam penelitiannya di RSUD Kota Sabang melihat adanya pengaruh mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik/*tangibility*, kehandalan/*reliability*, ketanggapan/*responsiveness*, jaminan/*assurance* dan perhatian/*empaty* yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Sabang.

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang berupa ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa umur yaitu semakin cukup umur seseorang,

tingkat kemampuan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja, jenis kelamin yaitu perempuan cenderung memiliki penilaian (persepsi) lebih terhadap fasilitas kesehatan dibandingkan laki – laki, latar belakang pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan, suku bangsa, agama, pekerjaan dapat berpengaruh pada persepsi seorang individu terhadap suatu objek atau lingkungannya dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Asumsi peneliti bahwa didalam rumah sakit terdapat berbagai karakteristik pasien yang dapat membedakan antara satu pasien dengan pasien lainnya, sehingga tidak tertukar untuk data atau informasi mengenai pasien perindividu. RS Siaga Raya juga merupakan rumah sakit khusus tipe C, merupakan rumah sakit khusus pelayanan bedah orthopaedi & traumatologi orthopaedi, namun pada tahun 2016 RS Siaga Raya mengalami akreditasi menjadi tipe C yang umum. Sesuai dengan motto RS Siaga Raya yaitu “Kesembuhan Anda Adalah Kebahagiaan Kami”. Maka RS melakukan pelayanan yang terbaik untuk pasien dari pelayanan, informasi ataupun dari segi segala hal untuk memberikan pelayanan yang nyaman kepada semua pasien yang datang ke RS Siaga Raya. Namun demikian RS Siaga Raya belum mempunyai informasi yang jelas mengenai karakteristik pasien pengguna jasa pelayanan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan maupun faktor-faktor apa yang berhubungan persepsi kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan.

Untuk mengembangkan pelayanan rawat jalan dan meningkatkan jumlah pasien rawat jalan, baik pasien lama dan pasien baru dimasa mendatang secara

optimal maka di RS Siaga Raya perlu melakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya. Karena, pada penelitian terdahulu yaitu Vitha (2011) hanya membahas tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan Orthopaedi di RS Siaga Raya, dan Rise (2008) meneliti tentang analisis kuantitatif kelengkapan rekam medis rawat jalan di RS Siaga Raya.

Dengan mengetahui faktor-faktor apa yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan maka kesenjangan antara pasien dan pihak pengelola rumah sakit dapat diminimalkan sehingga akhirnya rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS. Siaga Raya.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penjelasan diatas maka ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan yaitu:

### **a. Umur**

Di RS Siaga Raya yang lebih banyak persepsi terhadap kualitas pelayanan adalah umur  $\geq 35$  tahun.

b. Jenis kelamin

Di RS Siaga Raya yang lebih banyak persepsi terhadap kualitas pelayanan rawat jalan adalah perempuan.

c. Pekerjaan

Di RS Siaga Raya yang lebih banyak persepsi terhadap kualitas pelayanan rawat jalan adalah pegawai swasta.

d. Tingkat pendidikan

Di RS Siaga Raya pasien yang lebih banyak persepsi terhadap kualitas pelayanan rawat jalan berpendidikan perguruan tinggi.

e. Sosial

Sebuah kelompok yang relative lebih homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalam sebuah urutan herarki memiliki nilai, minat, dan tingkah laku yang sama.

f. Budaya

Kebudayaan memiliki pola cara hidup, kebiasaan dan tradisi dalam permintaan akan barang dan jasa.

g. Lingkungan fisik

Persepsi terhadap lingkungan fisik di RS Siaga Raya yaitu pada kondisi parkir yang tidak memadai, ruang tunggu yang tidak terawat.

h. Pengalaman pasien

Pengalaman pasien dalam persepsi kualitas pelayanan rawat jalan yaitu pasien membedakan pengalaman sebelumnya dengan membandingkan kualitas pelayanan rumah sakit lain dengan rumah sakit Siaga Raya.

i. Sikap

Persepsi pasien di RS Siaga Raya terhadap sikap pasien yang sangat antusias terhadap pelayanan rawat jalan.

j. Motivasi

Motivasi merupakan yang mendorong dan mendasari setiap tindakan yang dilakukan manusia.

k. Minat

Minat merupakan faktor lain yang membedakan penilaian seseorang terhadap suatu hal atau objek tertentu yang akan mendasari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap objek tertentu.

l. Pengalaman masa lalu

Pengalaman masa lalu dapat mempengaruhi persepsi seseorang karena orang biasanya akan menanamkan kesimpulan yang sama dengan apa yang pernah dilihat, didengar ataupun dialaminya.

m. Harapan

Di RS Siaga Raya harapan pasien adalah pendaftaran yang cepat, waktu tunggu yang tidak lama, informasi tentang biaya maupun jadwal dokter yang jelas, ruang tunggu yang nyaman, tenaga medis dan non medis yang ramah dan sopan dalam melayani pasien, dokter yang teliti dan memberika informasi yang jelas terhadap penyakit yang diderita pasien.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dengan melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan cukup banyak, namun mengingat faktor yang sama adalah faktor persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, maka faktor tersebut peneliti batasi diantaranya faktor umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka peneliti membuat rumusan masalah, yaitu:

- Adakah hubungan antara umur pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan ?.
- Adakah hubungan antara jenis kelamin pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan ?.
- Adakah hubungan antara pendidikan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan ?.
- Adakah hubungan antara pekerjaan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan ?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS. Siaga Raya, Jakarta Selatan.

### **1.5.2 Tujuan khusus**

- a. Analisis umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan.
- b. Analisis hubungan umur pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan
- c. Analisis hubungan jenis kelamin pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan.
- d. Analisis hubungan pendidikan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan.
- e. Analisis hubungan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya, Jakarta Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Rumah Sakit**

- a. Sebagai masukan bagi rumah sakit dalam mengukur kepuasan pasien melalui pelayanan rawat jalan.

- b. Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap unit pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya.

#### **1.6.2 Bagi Peneliti**

- a. Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Kesehatan Masyarakat peminatan Manajemen Rumah Sakit.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Siaga Raya.

#### **1.6.3 Bagi Fakultas**

- a. Sebagai kelengkapan pustaka tentang studi kesehatan masyarakat.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan informasi bagi peminat dan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian lebih mendalam.
- c. Sebagai informasi dan salah satu bahan bacaan maupun perbandingan bagi penulis lain yang mengambil topik penelitian yang sama.