

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu sektor yang berkembang cepat di beberapa negara di dunia. Rumah sakit berusaha untuk menemukan pendekatan yang efisien untuk meningkatkan operasional layanan mereka. Manajemen yang ramping (*Lean Management*) telah diakui secara luas dari organisasi manufaktur dan jasa sebagai filosofi manajerial untuk mengurangi in-efisiensi dan meningkatkan nilai-nilai kepada pasien. Baru-baru ini, manajemen lean diadopsi di banyak organisasi pelayanan kesehatan. Untuk mempromosikan keberhasilan implementasi *Lean Management*, sangat penting untuk memahami sejauh mana praktik *Lean Management* diimplementasikan dan dampaknya dalam organisasi. (Punnakitikashem 2013).

Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang

perlu nya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima.(Setyaningsih 2013)

Oleh karena itu sangatlah penting melaksanakan *Lean* dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran pada sistem kesehatan. Sebagaimana jenis organisasi lainnya, rumah sakit memerlukan efisiensi dan efektifitas (melakukan pelayanan lebih dengan jumlah karyawan yang tetap). Melayani pasien (customer dalam konteks pelayanan kesehatan), tepatnya apa yang mereka inginkan termasuk pelayanan yang cepat, baik dan benar pada saat yang sama. Pasien juga mengharapkan lingkungan yang nyaman, dan bentuk kenyamanan lain seperti pelayanan di hotel. Pasien menginginkan efisien, efektifitas biaya perawatan, tetapi mereka juga menginginkan pelayanan kunjungan yang tidak mengganggu mereka pada saat waktu istirahat. Dari perspektif yang lebih luas pasien menginginkan kesehatannya terjaga oleh penyedia jasa layanan kesehatannya, hal ini merupakan tantangan baru bagi

rumah sakit untuk mengintegrasikan sistem yang lebih luas. *Lean* tidak hanya tentang “perampingan dan pengurangan”, terkadang tentang “kelebihan dan kelebihan”, kita tidak harus kehilangan makna berusaha memberikan pelayanan yang lebih bernilai dan melayani lebih banyak pasien dan masyarakat sekitar rumah rumah sakit berada.(Grabhan 2016)

Dalam pelayanan kesehatan, *Lean* fokus pada penilaian yang berkelanjutan dan penambahbaikan proses klinikal untuk mengidentifikasi dan mengeliminasi waste dari pasien, kemampuan karyawan untuk menguji lingkungan kerja mereka, dan meningkatkan kualitas, keselamatan dan efisiensi dalam proses. *Lean* menyarankan dalam mindset karyawan medis dan administratif untuk menciptakan kapasitas pelayanan yang lebih baik dan menetapkan aturan baru, metode yang efektif dan efisien untuk pemberian pelayanan.(Grabhan 2016)

Rumah sakit umum daerah kardinah merupakan salah satu Badan Layanan Umum Daerah di Kota Tegal yang setiap harinya melayani 80 pasien pada poli rawat jalan

setiap harinya. Dalam hal ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Rumah Sakit Kardinah selalu meningkatkan mutu layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui akreditasi KARS sudah dilakukan. Sebagai rumah sakit yang selalu menjadi rujukan beberapa rumah sakit di daerah sekitar, beberapa pengawasan yang perlu dilakukan adalah kepuasan pelanggan. Penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk memungkinkan manajemen Rumah Sakit Kardinah memahami kehendak sebenarnya pelanggan, membantu dalam perencanaan tindakan, investasi, manajemen, membuat keputusan dan menyediakan layanan yang berkualitas dan kompetitif tidak hanya secara lokal, melainkan juga di tingkat global. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajemen Rumah Sakit Kardinah untuk merencanakan tujuan masa depan setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan. Dari latar belakang tersebut, peneliti mengambil penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien dengan

Pendekatan *Lean Service* di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi kualitas Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangibles*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
2. Apakah dimensi kualitas Kehandalan (*Reliability*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
3. Apakah dimensi kualitas Daya Tanggap (*Responsiveness*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
4. Apakah dimensi kualitas Jaminan (*Assurance*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
5. Apakah dimensi kualitas Empati (*Empathy*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?
6. Apakah dimensi kualitas Berwujud (*Tangibles*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum:

Mengetahui tingkat pelayanan Rumah Sakit berdasarkan kepuasan pasien.

Tujuan khusus:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangibles*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas Keandalan (*Reliability*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
3. Untuk mengetahui dimensi kualitas Daya Tanggap (*Responsiveness*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas Jaminan (*Assurance*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
5. Untuk mengetahui dimensi kualitas Empati (*Empathy*), berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

6. Untuk mengetahui dimensi kualitas Berwujud (*Tangibles*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### Manfaat Praktis:

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dilihat dari *service performance* yang dilaksanakan selama ini.

##### Manfaat Teoritis Penelitian:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Sebagai sumber bacaan dan sumbangan keilmuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

##### Manfaat bagi institusi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan baik dari segi kinerja pelayanan maupun sistem pelayanannya.