BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan di rumah sakit kini mengarah kepada barang komoditi yang mengacu pada kekuatan perekonomian masyarakat. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi mulai berubah dari sebuah organisasi normative (organisasi social) kearah organisasi sosial ekonomi. Pergeseran sifat usaha sosial ekonomi rumah sakit menjadi usaha profit menimbulkan tuntutan imbal balik dari para pihak terkait. Pemilik rumah sakit menginginkan rumah sakit segera memberikan keuntungan (profit), pengguna jasa rumah sakit menuntut pelayanan rumah sakit lebih berkualitas (Trisnantoro, 2006).

Rumah Sakit Umum Queen Latifa diawal dibawah pengelolaan yayasan yang bersifat sosial ekonomi berubah menjadi rumah sakit yang pengelolaannya dibawah Perseroan Terbatas (PT) dan menjadi usaha profit. Sebagai usaha profit,

Rumah Sakit Umum Queen Latifa dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit Umum Queen Latifa dinyatakan berhasil dalam layanan dinilai bukan karena kelengkapan fasilitas semata namun juga dapat terlihat dari pelayanan dan sikap tenaga kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi secara signifikan.

UU No 44/2009 tentang Rumah Sakit, berisi layanan kesehatab harus dilandaskan prinsip keselamatan pasien dengan sikap profesional serta menjalankan mutu dan terbuka kepada masyarakat, Mutu Pelayanan kesehatan salah satu indikator kepuasan yang secara langsung menumbuhkan hasrat pasien untuk menggunakan kembali mencari layanan di Rumah Sakit tersebut.

Beberapa indikator mutu di rumah sakit adalah menilai keluhan pasien yang masuk ke rumah sakit melalui sarana/ media yang telah di sediakan di rumah sakit. Adapun keluhan yang sering terjadi dari pasien adalah sikap dan tindakan baik dokter maupun perawat atau petugas kesehatan

lain serta sikap admisi. Sarana yang kurang memadai juga sering menjadi keluhan pasien terutama kelas VIP. Lambatnya pelayanan, kelengkapan persediaan obat dan alat kesehatan, tarif pelayanan kesehatan, dan lain - lain. Dari hal diatas mengharuskan pelayanan di rumah sakit yang diberikan rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan dimasukan dari aspek teknis medis dan pasien saja, atau kualitas kesehatan melalui sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk akibat akibat dari manajemen administrasi, keuangan, peralatan, dan tenaga kesehatan yang lainnya (Wijono, 2000)

Kualitas dalam pelayanan kesehatan menunjukan suatu (*perfomance*), Secara umum disebutkan bahwa baiknya pelayanan kesehatan, maka akan semakin sempurna pula mutunya. Penampilan merupakan keluaran (output) dari suatu pelayana kesehatan. Baik atau tidaknya keluaran (output) di pengaruhi oleh proses, masukan dan lingkungan (Walgito, 2004).

Pasien akan membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan pada harapan. Jika kinerja yang didapatkan melebihan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Peningkatan kepuasan pasien akan mempengaruhi peningkatan jumlah cakupan pasien dan secara langsung berpengaruh terhadap pendapatan pasien. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Kepuasan pasein akan memberikan manfaat yaitu harmonisnya hubungan pasien dengan perusahaan, mendorong kesetiaan dalam menggunakan layanann, menunjukan ajakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, baik secara laba yang bertambah ataupun reputasi. Pendapat Hardiyansyah (2011), pelayanan yang dikatakan berkualitas jika dalam pelayanan yang diberikan memenuhi dan melebihi kebutuhan pasien.

Pelayanan kesehatan publik di Era JKN ini masih mempunyai banyak kelemahan. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien pengguna BPJS. Keluhan yang terjadi selama ini antara lain kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap alur pelayanan pasien BPJS, fasilitas pengguna kartu BPJS dan lain- lain. Keluhan pasien ini mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit sebagai provider BPJS yang pada akhirnya akan mempengaruhi cakupan pasien di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Queen Latifa harus berlomba dengan 76 (tujuh puluh enam) Rumah Sakit Lain di Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanannya agar kepuasan pasien meningkat. Sebagai provider BPJS kesehatan rumah sakit berhak mendapatkan pembayaran atas pasien BPJS yang melalukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakitnya.

RSU Queen Latifa adalah rumah sakit swasta berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT) yang berdiri tahun 2010. RSU Queen Latifa merupakan perkembangan dari (BPRB) Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin. RSU Queen Latifa memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun

kegiatan penunjang lainnya seperti radiologi, laboratorium, farmasi dan gizi. RSU Queen Latifa merupakan rumah sakit umum tipe D yang dalam BPJS memperoleh nilai klaim terendah dibandingkan dengan RS tipe C, B ataupun A. Berdasarkan hasil analisa kebutuhan ketenagaan RSU Queen Latifa memenuhi standar RS tipe C. RSU Queen Latifa akan mengembangkan diri menjadi RS tipe C untuk lebih meningkatkan layanan dan nilai klaim BPJS agar kesejahteraan di RSU Queen Latifa meningkat, pengadaan sarana layanan terpenuhi dan kepuasan konsumen meningkat.

Kepuasan pasein akan memberikan manfaat yaitu harmonisnya hubungan pasien dengan perusahaan, mendorong kesetiaan dalam menggunakan layanann, menunjukan ajakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, baik secara laba yang bertambah ataupun reputasi. Pendapat Hardiyansyah (2011), pelayanan yang dikatakan berkualitas jika dalam pelayanan yang diberikan memenuhi dan melebihi kebutuhan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan penelitian mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah sakit Umum Queen Latifa". Hasil penelitian dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan rumah sakit, bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa sesuai kebutuhan konsumen dan mempunyai nilai jual yang tinggi.

B. Rumusan Masalah

Kualitas dalam pelayanan kesehatan menunjukan (*perfomance*) dari pelayanan kesehatan. Secara umum dijelaskan bahwa makin meningkat dalam (*perfomance*) maka akan meningkat juga mutunya. Penampilan adalah bentuk keluaran (*output)* dari sistem pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas maka pertanyaan peneliti yang dapat diajukan adalah ;

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan seluruh Variabel terhadap kepuasan pasien.

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pada Variabel *tangibel* terhadap kepuasan pasien.
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pada Variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien.
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pada Variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien.
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pada Variabel *Assurance* terhadap kepuasan pasien,
6. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pada Variabel *Empaty* terhadap kepuasan pasien di RSU Queen Latifa

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSU Queen Latifa

2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis kualitas pelayanan pada Variabel *tangible* RSU Queen Latifa

b. Menganalisis kualitas pelayanan pada Variabel *reliability* RSU Queen Latifa

c. Menganalisis kualitas pelayanan pada Variabel *responsiveness* RSU Queen Latifa

d. Menganalisis kualitas pelayanan pada Variabel *assurance* RSU Queen Latifa

e. Menganalisis kualitas pelayanan pada Variabel *empaty* RSU Queen Latifa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber informasi untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan teoritis kedalam praktik nyata terutama bidang manajemen sumber daya manusia, operasional dan pemasaran rumah sakit.

2. Manfaat praktis

a. Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk lebih memahami Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien RSU Queen Latifa dan menerapkannya

sehingga kenaikan klasifikasi rumah sakit ke RS tipe C sesuai harapan pasien.

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang valid untuk dasar membuat keputusan pengajuan kenaikan klasifikasi rumah sakit.