

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (America Hospital Association, 1974). Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana. Walaupun dalam strategi *World Trade Organization* (WTO) pada tahun 2010 Indonesia baru akan membuka dokter asing diperbolehkan praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sepakat tahun 2008 akan membuka untuk tenaga kesehatan, untuk itu semua yang bekerja dalam bidang kesehatan harus bekerja secara proposional dan selalu bertolak untuk kepentingan pasien (<http://m.depkes.go.id/>)

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003:25).

RS Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat diwilayah Sragen dan sekitarnya. RS Sarila Husada Sragen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS Sarila Husada Sragen juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS Sarila Husada Sragen agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Sragen sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan,

masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Perbedaan persepsi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien semakin hari semakin jelas, antara lain :

1. Pemberi pelayanan kesehatan merasa bahwa mereka telah memberi pelayanan maksimal, sementara pasien belum merasa puas.
2. Pemberi pelayanan kesehatan ingin meningkatkan mutu pelayanan sementara fasilitas dan sarana sangat terbatas karena rumah sakit daerah adalah rumah sakit pemerintah, yang memerlukan serangkaian birokrasi untuk menambah fasilitas yang ada. Pasien sebagai pengguna jasa tentunya tidak mau tahu tentang keterbatasan tersebut, mereka hanya butuh pelayanan kesehatan.

Dalam menganalisa permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas

jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara teoritis model yang dapat digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1998). Dengan menggunakan model ini, RS sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi. Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis atas hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan

kegunaannya dalam proses *quality improvement*., untuk melihat dan mengkaji sejauh mana hasil survei kepuasan pasien ini bermanfaat dalam proses *quality improvement*, dilakukan survei terhadap provider pelayanan kesehatan terhadap hasil survei kepuasan pasien tersebut. Tujuan survei ini adalah untuk menilai pendapat staf klinis terhadap hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan penggunaannya dalam proses *quality improvement*, khususnya umpan balik di bangsal terkait.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut Azwar (1994), mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Blank (1999) mengungkapkan, pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian Roberts dan Prevost (1987) dalam Azwar (1994), membuktikan adanya perbedaan dimensi, yaitu:

1. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan

serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.

2. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Bagi penyandang dana pelayanann kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.

Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001:233) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien Jamkesmas

pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Data jumlah pasien menurut bagian bagiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Rumah Sakit Tahun 2013-2015

TAHUN	UMUM	THT	OBSGYN	ANAK	GIGI	BEDAH	DALAM	K & K	SARAF	IGD
2013	12404	6973	10006	7067	1269	895	1097	0	0	6949
2014	11190	7230	9107	8235	1201	1190	3642	0	0	10653
2015	9733	8189	12058	8950	1603	1391	9793	435	430	12914

Tahun 2013 terlihat poli umum paling banyak dibandingkan poli yang lain, tahun 2014 terjadi penurunan poli umum tetapi terjadi peningkatan pada poli IGD dan tahun 2015 terjadi penurunan pasien umum dan lebih merujuk ke poli bagian paling tinggi terdapat pada pasien IGD, hal tersebut menunjukkan bahwa pasien kurang puas pada rumah sakit tersebut.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian terhadap Rumah Sakit Sarila Husada Sragen dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada Pasien Rawat Jalan.”

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (Rumah Sakit Sarila Husada Sragen)

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

2. Bagi MMR UMY

Menambah pengetahuan untuk bahan referensi dalam penulisan tugas akhir, makalah atau penelitian. Dan bermanfaat untuk menambah informasi dan referensi di perpustakaan.

3. Bagi Peneliti

Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori diperkuliahan dalam praktek lapangan sehingga dapat mengetahui sejauh mana peneliti menerapkan teori-teori diperkuliahan secara praktis.