

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. (Nova, 2012)

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. (Nova, 2012)

Menurut Assauri (2003:25), rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan

pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Triyaningsih, 2013)

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. (Lena, 2018)

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. (Hasanah, 2015)

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1997:19) bahwa “Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik”.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter,

perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

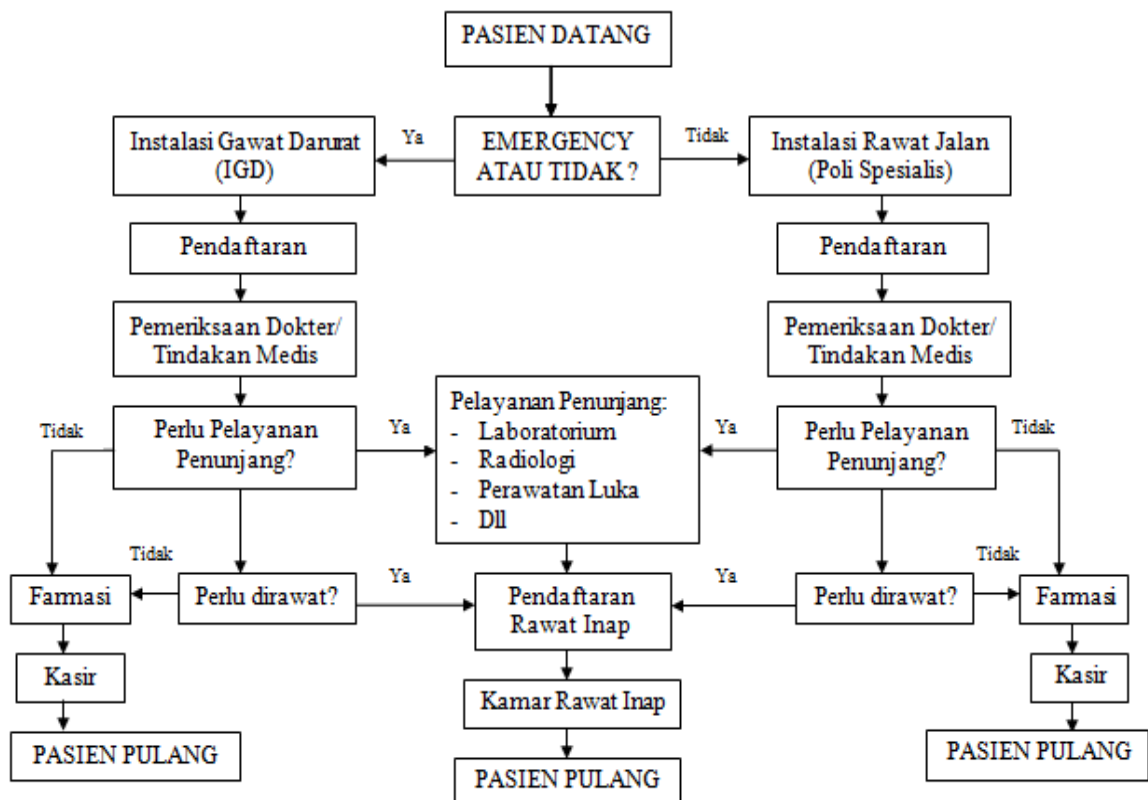
Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. (Handayani, 2016)

Menurut Assauri (2003:28) pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Hal yang juga perlu diperhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu Fasilitas. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang diberikan kepada pasien misalnya kamar pasien yang bersih, ruang tunggu pasien yang nyaman, Lemari, AC, kipas angin, kamar mandi yang bersih, dll.

Rumah sakit Intan Medika merupakan rumah sakit umum milik yayasan Syifa'ul Ummah. Rumah sakit ini didirikan sebagai pengembangan klinik Al-Maslahah. Rumah Sakit Intan Medika terletak di Jalan Karangbinangun Blawi, Kabupaten Lamongan dan termasuk rumah sakit tipe C dengan fasilitas layanan yang sudah terstandarisasi dari aspek kualitas, progres jumlah pelayanan dan tenaga kesehatan yang sigap dan ramah. Rumah Sakit Intan Medika mendapatkan akreditasi lulus tingkat perdana dari Pemerintahan Republik Indonesia melalui Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) karena rumah sakit telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan.

Alur pelayanan pasien Rumah Sakit Intan Medika lamongan adalah sebagai berikut.



Gambar 1.1

Alur Pelayanan Pasien Rumah Sakit Intan Medika Lamongan

Sumber : Rumah Sakit Intan Medika Lamongan, 2020

Pelayanan medis yang tersedia di rumah sakit ini adalah instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi kamar bedah dan sterilisasi, instalasi kesehatan ibu dan anak, instalasi neonatus, dan pelayanan penunjang medis (instalasi radiologi, instalasi laboratorium, instalasi gizi dan instalasi farmasi). Pasien yang datang dalam keadaan *emergency* akan dilakukan tindakan medis di Instalansi gawat darurat (IGD) dan pasien yang tidak dalam keadaan *emergency* akan dilakukan tindakan medis di instalasi rawat jalan (Poli Spesialis) dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja rumah sakit. Standar Operasional Prosedur (SOP) pasien rawat jalan Rumah Sakit Intan Medika Lamongan adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1
SOP Pasien Rawat Jalan RS Intan Medika Lamongan

Nomor Dokumen	001/RSIM/RMS/V/2019
Tanggal Terbit	06 Mei 2019
Tujuan	Melakukan pendaftaran pasien yang akan berobat ke RS. Intan Medika dan mendapatkan pelayanan pengobatan rawat jalan berdasarkan prosedur yang berlaku.
Prosedur	<p>Tata Laksana</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien mengambil nomor antrian di loket pendaftaran, dan menunggu di ruang tunggu b. Petugas pendaftaran memanggil pasien berdasarkan nomor urut antrian pasien c. Pasien menuju ke loket pendaftaran dengan menunjukkan nomor antrian d. Petugas mengucapkan salam sapa kepada pasien dan menanyakan keperluan dan maksud berobat ke poli apa, guna memastikan tersediannya poli atau dokter

	<p>yang dituju</p> <p>e. Petugas menanyakan kepada pasien apakah sudah pernah berobat ke RS Intan Medika sebelumnya, untuk menghindari pemakaian nomor rekam medik ganda.</p> <p>f. Petugas pendaftaran memastikan apakah pasien benar-benar sudah berobat ke RS Intan Medika dengan menanyakan nama dan alamat pasien untuk melakukan pengecekan di SIMRS</p> <p>g. Petugas pendaftaran memberikan formulir identitas pasien baru untuk diisi secara lengkap</p> <p>h. Petugas pendaftaran memberikan formulir hak dan kewajiban pasien rawat jalan untuk dibaca pasien/ keluarga dan meminta tandatangan dan nama jelas kepada pasien/ keluarga setelah memahaminya</p> <p>i. Petugas pendaftaran melakukan input data ke SIMRS identitas pasien sesuai dengan identitas yang tertera di formulir</p> <p>j. Petugas pendaftaran mencetak (Kartu Identitas Berobat), dan berpesan agar selalu dibawa apabila berobat kembali ke RS. Intan Medika.</p> <p>k. Petugas memberikan nomor antrian poli dan mengarahkan pasien / keluarga pasien ke poliklinik yang dituju</p> <p>l. Petugas merakit berkas rekam medis pasien baru, dan mengantarkan berkas rekam medis ke Poli yang dituju.</p>
--	--

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan selama tahun 2020.

Tabel 1.2
Jumlah Pasien RS Intan Medika Lamongan

Keterangan	Tahun 2019	Tahun 2020	Naik/turun
Rawat Jalan	1808	1751	(-) 3.15 %

Sumber: Rumah Sakit Intan Medika Lamongan, 2020.

Data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 dengan rata-rata

per bulan pada bulan januari sampai desember 2020 terjadi penurunan sebesar 3,15%. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan
2. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan

1.4 Manfaat Penelitian

1.17.1 Teoritis / Akademis

- a. Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah dan mengembangkan wawasan, dan pengimplementasian keilmuan yang telah di pelajari selama di perkuliahan serta meningkatkan pengetahuan yang terjadi di kehidupan sebenarnya.
- b. Sebagai bahan diskusi dan pertimbangan dalam pengembangan keilmuan di universitas, dan juga menambah referensi ilmu pengetahuan tentang manajemen khususnya pemasaran.

1.17.2 Praktis

1. Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien
2. Dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan menambah referensi bacaan yang menyangkut keilmuan dalam jurusan manajemen khususnya bidang pemasaran.