

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara-negara yang sedang berkembang serta negara-negara yang tergolong miskin termasuk negara sedang menghadapi masalah global yaitu di bidang kesehatan. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diberbagai belahan dunia organisasi kesehatan dunia yakni World Health Organisation (WHO) tengah berupaya agar pelayanan kesehatan di berbagai negara mampu menyediakan sebuah sistem pelayanan yang komprehensif. Demi meningkatkan derajat kesehatan seluruh rakyat Indonesia, pelayanan kesehatan di Indonesia diminta agar mampu menyediakan layanan kesehatan yang memiliki kualitas mutu . Pemerintah tengah berupaya dengan semua cara agar mampu meningkatkan derajat mutu kualitas pelayanan kesehatan baik dari segi sumber daya manusia serta dari segi pengadaan alat dan bahan penunjang medis, termasuk mutu kualitas obat yang disediakan bagi pasien. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan individual yang menjadi bagian dari sumber daya kesehatan yang diperlukan agar mennyokong pengupayaan layanan kesehatan. Rumah sakit yang pada mulanya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan kesehatan masyarakat yang bersifat sosial kemanusiaan sudah melakukan perubahan serta berkembang menjadi suatu industri berdasarkan pada prinsip – prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersial. Namun, yang menjadi esensi dalam industri jasa penyedia layanan kesehatan (rumah sakit) yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan pihak rumah sakit kepada pasien. Didalam perkembangan teknologi

yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2017) Pengemasan kualitas jasa harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada konsumen (pasien dan keluarganya). Pihak manajemen rumah sakit harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan agar tetap bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru karena cerita dari mulut kemulut oleh konsumen yang puas (Muninjaya, 2018). Menurut parasuraman, dkk. (2016) dalam lupiyoadi dan Hamdani (2016), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu ; bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (empathy). Rumah sakit merupakan sarana yang berada di bagian penyedia layanan kesehatan terus dinamis dalam berubah, saat awal pertumbuhannya, rumah sakit merupakan insitusi yang berfungsi secara sosial, tetapi sejak munculnya rumah sakit swasta, membuat rumah sakit lebih mengarah sebagai suatu institusi yang masuk ke dalam bidang penyedia layanan kesehatan dengan terus mengerjakan pengelolaan yang berdasar manajemen badan usaha. Sejalan dengan itu, munculnya persaingan antar sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit yang dimiliki swasta, semua berusaha untuk menarik konsumen agar menggunakan layanannya.

Rumah sakit memmpunyai peran yang sangat strategis dalam upaya melakukan percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Persepsi baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan hal yang pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang

semakin ketat, maka rumah sakit diminta untuk mengerjakan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas adalah esensi kehidupan suatu lembaga. Upaya perbaikan mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika suatu lembaga ingin tetap hidup dan bertumbuh, Persaingan yang terus menerus menjadi ketat menuntut institusi penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. 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

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

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.

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.

Berikut merupakan data hasil perbandingan ekspektasi dari 10 orang manajemen dan sampling dari 10 pasien akan kepuasan terkait pelayanan di Primaya Hospital Tangerang “Tabel 1.1”. Berdasarkan data tampak ekspektasi dari manajemen akan kepuasan pasien rawat jalan di Primaya Hospital Tangerang lebih rendah dari sampling terhadap 10 pasien rawat inap. Terdapat penurunan jumlah pasien dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor antara lain terjadinya pandemi COVID-19 di Indonesia sehingga menurunkan niat dan kemauan pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit karena takut tertular serta faktor lainnya seperti kurangnya rumah sakit dalam menjaga mutu dan kualitasnya, Dapat diasumsikan bahwa masih ada kekurangan terhadap mutu.

	Ekspektasi Managemen ( nilai diatas 2< )	Kepuasan Pasien Rawat Inap ( nilai diatas 2< )
Dokter Umum	8	9
Dokter Spesialis	8	9
Perawat	8	9
Farmasi	7	8

Radiologi	9	9
Administrasi	6	7
Makanan dan Gizi	9	8
Parkir	8	9
Security	6	7

Tabel 1.1 “Ekspektasi Manajemen dan Fakta Sampling Pasien Februari 2021”

Dalam table ini, nilai yang diharapkan oleh manajemen untuk setiap dimensi adalah 4 dari skala 1-4 ( sangat puas ). Kurangnya nilai dari ekspektasi menunjukkan masih ada kelemahan yang perlu diperbaiki baik dari segi mutu pelayanan dan kualitas.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha “Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis 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.

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

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Primaya Hospital Tangerang, masyarakat beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Primaya Hospital Tangerang melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Primaya Hospital Tangerang. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Primaya Hospital Tangerang yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan sejauhmana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Primaya Hospital Tangerang yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Di dalam penelitian, masalah dapat didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Dari

fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap Primaya Hospital Tangerang terhadap tenaga kesehatan?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap Primaya Hospital Tangerang terhadap fasilitas rumah sakit?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap Primaya Hospital Tangerang terhadap penunjang medis?
4. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap Primaya Hospital Tangerang terhadap administrasi rumah sakit?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Primaya Hospital Tangerang terkait sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Primaya Hospital Tangerang yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap setiap fasilitas pelayanan selama rawat di Primaya Hospital Tangerang.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel yang cenderung mendapat perhatian khusus dari pasien rawat inap dan dapat menjadi masukan khusus bagi pihak manajemen rumah sakit.
2. Untuk dapat mengetahui persepsi pasien dengan jaminan non-BPJS dan BPJS sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan masing-masing profil pasien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademik: penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.
2. Manfaat praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Primaya Hospital Tangerang, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan.