

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara nasional sehingga diperlukan kerjasama seluruh elemen. Pemerintah Indonesia memberikan peluang pada instansi swasta untuk ikut berinvestasi pada bidang kesehatan sehingga terjadi persaingan antara BUMN dan swasta. Rumah sakit swasta memiliki fasilitas yang nyaman, standar mutu pelayanan yang tinggi, dan suasana yang nyaman. Saat ini rumah sakit umum menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang harus diterapkan untuk kepuasan pasien, kepercayaan, dan dapat berdampak pada loyalitas mereka. Konsumen akan kembali menggunakan pelayanan rumah sakit jika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, konsumen yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang berkualitas didalam dirinya akan timbul perasaan tidak puas yang berakibat pasien beralih ke penyedia layanan kesehatan yang lain. Untuk pasien kualitas layanan yang baik tidak sekedar berhubungan dengan kesembuhannya, tetapi termasuk kepuasan pasien terhadap pengetahuan, perilaku, serta keahlian petugas dalam menjalankan pelayanan. Pengembangan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah bagaimana pasien bisa ditangani secara maksimal sampai dia merasa puas bahkan membaik keluhannya sehingga penyakit yang diderita bisa sembuh. Pelayanan lainnya yang dapat ditingkatkan adalah kecepatan proses pendaftaran pasien, sistem *medical record* yang baik dan akurat, rentang waktu tunggu pasien yang lebih singkat, dokter serta perawat yang selalu ramah dalam melayani, serta kecepatan dalam proses penyelesaian administrasi.

Mengidentifikasi kepuasan pasien menjadi aspek yang sangat berarti untuk institusi dibidang jasa khususnya rumah sakit. Konsumen yang puas tidak hanya menggunakan layanan berulang kali tetapi juga memberi tahu atau membujuk orang untuk menggunakannya. Kepuasan adalah penilaian setelah mendapatkan pelayanan. Setidaknya, manfaat yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan pasien. Kepuasan pasien adalah poin yang berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan. Kualitas layanan adalah kondisi dinamis mengenai barang, servis, manusia, prosedur dan lingkungan yang memenuhi keinginan. Kualitas layanan adalah pelayanan terbaik yang dilakukan oleh individu, komunitas atau institusi untuk memuaskan pelanggan. Dari pernyataan tersebut menunjukkan kepuasan dari pasien sangat tergantung dari bagaimana usaha rumah sakit untuk meningkatkan mutu kualitas layanan (Rizal, Solikhah, dan Marwati, 2021). Oleh karena itu, dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai wadah pelayanan kesehatan, rumah sakit mewujudkan program pemeriksaan kesehatan bernama *Medical Check Up* supaya masyarakat mengerti bahwa “mencegah lebih baik daripada mengobati”.

Medical Check Up dikenal dengan MCU merupakan bagian pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dan merupakan bagian penting dari operasional rumah sakit itu sendiri. Menghadapi kebutuhan sosial yang semakin kompleks, dan diiringi pertumbuhan ekonomi yang pesat, MCU saat ini tidak hanya melayani peserta individu, tetapi juga peserta di perusahaan, asuransi, dan lembaga lain untuk memenuhi berbagai kebutuhan lembaga tersebut.

Sementara ada persoalan yang perlu ditangani oleh pihak rumah sakit, dan secepatnya dibenahi agar memperoleh citra baik dan meyakinkan pasien pada kualitas layanan rumah sakit. Objek untuk penelitian ini adalah rumah sakit,

khususnya adalah Rumah Sakit Siti Khodijah. Setelah melakukan wawancara dengan dr.Ayyub Thalib selaku kepala bagian pelayanan didapatkan data bahwa pasien rawat jalan yang datang untuk melakukan MCU di RS Siti Khodijah baru mencapai target sebesar 50% dari target yang ditetapkan RS sebesar 80%. Banyaknya pasien yang datang untuk berobat ke poli rawat jalan sebagian besar didominasi pasien yang datang langsung dengan atau tanpa surat rujukan untuk berobat ke dokter spesialis. Menurut data pasien yang datang ke instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Siti Khodijah pada tahun 2022 jumlah pasien yang datang ke poli penyakit dalam sebanyak 51.491 (45%), poli jantung 11.141, poli mata 9777 (9%), poli saraf 9174 (8%), rehab medis 5510 (5%), poli obsgyn 5152 (5%), poli gigi 3299 (3%), poli anak 3246 (3%), poli urologi 3161 (3%), IGD 3359 (3%), poli bedah 2459 (2%), poli kulit kelamin 1834 (2%), umum 2434 (2%), poli ortopedi 1392 (1%), bedah mulut 365 (0%), ortodonti 245 (0%). Dasar peneliti memutuskan objek penelitian rumah sakit ini karena di Rumah Sakit Siti Khodijah tidak pernah melaksanakan penelitian tentang kepuasan pasien/keluarga terhadap pelayanan/layanan *medical check up* yang diberikan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan dan ingin mengetahui pengaruh kepuasan pasien/keluarga terhadap besar angka kunjungan pasien untuk melakukan *Medical Check-up* di Rumah Sakit ini.

Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan memiliki visi sebagai Rumah Sakit yang dipilih masyarakat, juga turut memberikan pelayanan MCU tersebut. Layanan *medical check up* RS Siti Khodijah Pekalongan merupakan pemeriksaan kesehatan menyeluruh dengan maksud memonitor kondisi kesehatan tubuh, deteksi awal suatu penyakit maupun keluhan kesehatan yang ada, selain itu untuk

menetapkan tindakan pengobatan yang sesuai dan menetapkan dari hasil pemeriksaan tersebut jika hasilnya menunjukkan adanya masalah kesehatan yang membutuhkan perawatan lanjutan dari dokter spesialis.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian terlebih dahulu kepada 10 pasien dari RS Siti Khodijah Pekalongan yang pada waktu tersebut berada di kawasan rumah sakit. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil 10 pasien yang datang untuk medical check-up secara acak setelah itu dilakukan wawancara singkat mengenai kualitas layanan. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa RS Siti Khodijah dipilih oleh pasien karena pelayanan pegawai yang ramah, ruang tunggu yang nyaman dan akses yang mudah. Hasil dari wawancara responden dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 1 Hasil Penelitian di RS Siti Khodijah Pekalongan

| <u>No.</u> | <u>Indikator</u> | <u>Responden</u> | | | | | | | | | | <u>Total</u> | |
|------------|---|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|----------|
| | | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>4</u> | <u>5</u> | <u>6</u> | <u>7</u> | <u>8</u> | <u>9</u> | <u>10</u> | | |
| <u>1.</u> | <u>Harga relatif lebih murah</u> | <u>1</u> | | | <u>1</u> | | | | | | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>4</u> |
| <u>2.</u> | <u>Waktu antrian tidak lama</u> | | | | | <u>1</u> | | | <u>1</u> | <u>1</u> | | | <u>3</u> |
| <u>3.</u> | <u>Pegawai yang ramah, skill baik (skill dokter saat pemeriksaan)</u> | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>1</u> | | | | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>7</u> |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | <u>/skill perawat saat pengambilan sampel darah)</u> | | | | | | | | | | |
| 4. | <u>Jarak dekat</u> | | <u>1</u> | | | <u>1</u> | | <u>1</u> | | <u>1</u> | <u>4</u> |
| 5. | <u>Akses yang mudah (tidak banjir)</u> | <u>1</u> | | | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>1</u> | | <u>1</u> | <u>5</u> |
| 6. | <u>Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dengan baik.</u> | <u>1</u> | | | <u>1</u> | | | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>4</u> |
| 7. | <u>Hasil lab cepat (basic MCU)</u> | | | <u>1</u> | | <u>1</u> | | | | | <u>2</u> |
| 8. | <u>Ruang tunggu yang nyaman</u> | | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>1</u> | <u>1</u> | | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>6</u> |

Dari tabel di atas dapat disimpulkan alasan pasien memilih *Medical check-up* di rumah sakit Siti Khodijah. Setidaknya terdapat 3 faktor yang menjadi alasan utama pasien datang, yang pertama karena pegawai yang ramah, skill baik (skill dokter saat pemeriksaan /skill perawat saat pengambilan sampel darah). Faktor yang pertama tentu saja sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan atau *service*

quality. Faktor tersebut pula yang akhirnya menimbulkan pertanyaan, apakah kualitas layanan atau *service quality* di *medical check-up* Rumah Sakit Siti Khodijah merupakan faktor yang memotivasi pasien untuk datang dan kembali melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit tersebut. Berdasarkan hal ini perlu dilangsungkan penelitian mendalam tentang *service quality* di Rumah Sakit Siti Khodijah dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan pasien.

Faktor yang kedua adalah akses yang mudah, faktor ini tentu erat kaitannya dengan lokasi. Lima dari sepuluh orang yang menjadi sampel pada penelitian pendahuluan menjelaskan bahwa lokasi dari *medical check-up* di rumah sakit Siti Khodijah mudah di jangkau baik melalui transportasi pribadi maupun transportasi umum. Selain itu, yang menjadikan orang juga memilih MCU di RS Siti Khodijah adalah karena lokasi tersebut merupakan lokasi bebas banjir meskipun terletak di kawasan tengah kota Pekalongan. Sehingga menimbulkan pertanyaan apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di MCU Siti Khodijah. Berdasarkan hal ini penting untuk dilakukan penelitian lebih spesifik tentang hal tersebut.

Faktor terakhir yaitu ruang tunggu yang nyaman, ini tentu erat kaitannya dengan suasana. Enam dari sepuluh orang menjelaskan bahwa alasan mereka memilih MCU di RS Siti Khodijah adalah faktor suasana yang membuat mereka nyaman. Pasien yang nyaman tentu akan kembali lagi untuk berobat dan itu merupakan hal yang sangat positif bagi rumah sakit. Sehingga timbul pertanyaan apakah suasana berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karenanya perlu dilakukan penelitian lebih detail membahas hal ini.

Selain itu dari tabel tersebut, terlihat bahwa masih banyak faktor yang dapat ditingkatkan dari pelayanan yang ada di RS Siti Khodijah Pekalongan guna menjaga kepuasan dari para pasien yang datang ke MCU RS Siti Khodijah. Kepuasan pasien adalah hal yang subyektif, sulit diukur, dapat berubah dan memiliki faktor yang berpengaruh banyak dimensi di dalam kehidupan seseorang. Subyektivitas ini dapat dikurangi bahkan dapat berubah menjadi obyektif jika terdapat banyak pendapat yang sama terhadap suatu hal (Taufiq, Samsualam, & Batara., 2022).

Arie Sulistyawati dan Seminari (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien merupakan hasil dari perasaan seseorang yang puas maupun kecewa yang terjadi ketika membanding hasil kinerja (hasil) terhadap produk atau pelayanan yang diterima dengan kinerja hasil yang diharapkan orang tersebut. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Saat pasien memperoleh pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit akan menimbulkan perasaan puas pada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan pembahasan di atas, maka dirumuskan beberapa masalah yang akan menjadi pembahasan di dalam penelitian ini.

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
2. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
3. Apakah suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu.

1. Untuk menentukan apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
2. Untuk menentukan apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan
3. Untuk mengetahui apakah suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti lain untuk mengembangkan hasil penelitian lain, khususnya dalam pengembangan hasil penelitian dibidang manajemen kualitas layanan dan pengembangan administrasi bisnis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manajemen RS Siti Khodijah Pekalongan diharapkan memiliki gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan pasien, yang pada nantinya akan membantu mengarahkan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam upaya mendapatkan penelitian yang baik dibutuhkan sistem dokumentasi dan penulisan yang jelas. Dibawah ini merupakan urutan penulisan penelitian yang terdiri dari beberapa bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, keunggulan teoretis dan praktis penelitian, serta sistem penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan pemaparan teori dan hipotesis mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, lokasi, jenis penelitian, populasi dan sampel, serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Dalam bab ini, hasil penelitian diuraikan dan dianalisis dengan menggunakan metode penelitian tertentu yang sebelumnya telah ditentukan

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran dari hasil penelitian.