

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Fungsi dari rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Undang-Undang RI No 44 Tahun 2009).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pasien. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama, 2003).

Dalam era globalisasi seperti ini persaingan bisnis rumah sakit semakin tinggi, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam

rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Secara teori, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan atau pelayanan kesehatan lainnya dengan penginapan di rumah sakit (Depkes, 2005). Pengukuran kinerja pelayanan suatu rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator. Indikator yang sering digunakan yaitu : *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), *Bed Turn Over* (BTO), *Turn Over Internal* (TOI), *Net Death Rate* (NDR), *Gross Death Rate* (GDR) (Depkes RI, 2005).

Indikator mutu pelayanan tersebut, dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di RSI Surabaya yaitu BOR atau yang sering disebut sebagai tingkat pemanfaatan pemakaian tempat tidur di rumah sakit. BOR merupakan indikator yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan sumberdaya di RSISurabaya. Standart ideal untuk meningkatkan pemanfaatan tempat tidur (BOR) adalah 60–85% (Depkes RI, 2005). Sedangkan untuk standar BOR yang digunakan di RSI Surabaya adalah 85% sesuai dengan peraturan Surat Keputusan Direktur Nomor AY.A.SKR.0211.01.19.

Berdasarkan data awal dari rumah sakit yang telah dikelola mengenai data BOR pada tahun 2017, 2018 dan 2019 di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya, sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Kunjungan Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan BOR (Bed Occupancy Rate) Tahun 2017, 2018 dan 2019.

No.	Bulan	BOR %		
		TAHUN 2017	TAHUN 2018	TAHUN 2019
1.	Januari	67,71	79,02	73,03
2.	Februari	58,69	78,03	76,90
3.	Maret	68,82	76,47	81,94
Triwulan I		65,29	46,17	77,74
4.	April	70,42	55,29	79,53
5.	Mei	70,82	52,32	70,89
6.	Juni	59,58	39,29	61,94
Triwulan II		70,81	48,51	71,19
7.	Juli	63,73	51,35	63,66
8.	Agustus	65,07	52,15	62,38
9.	September	70,27	59,01	64,28
Triwulan III		70,11	54,15	60,91
10.	Oktober	80,71	65,75	63,51
11.	November	72,25	65,81	69,73
12.	Desember	76,59	64,06	76,37
Triwulan IV		76,56	65,57	69,87
TOTAL		71,64	53,65	69,88

Sumber: Data Kunjungan terhadap Kegiatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya

Dari hasil BOR diatas bahwa tingkat capaian BOR dari tahun 2017 - 2019 termasuk fluktuatif, maka dapat disimpulkan bahwa BOR Rumah Sakit Islam Surabaya masih belum memenuhi standar yang ditentukan Rumah Sakit Islam Surabaya yaitu sebesar 85%.

Berdasarkan data kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2019 yang telah dikelola sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019

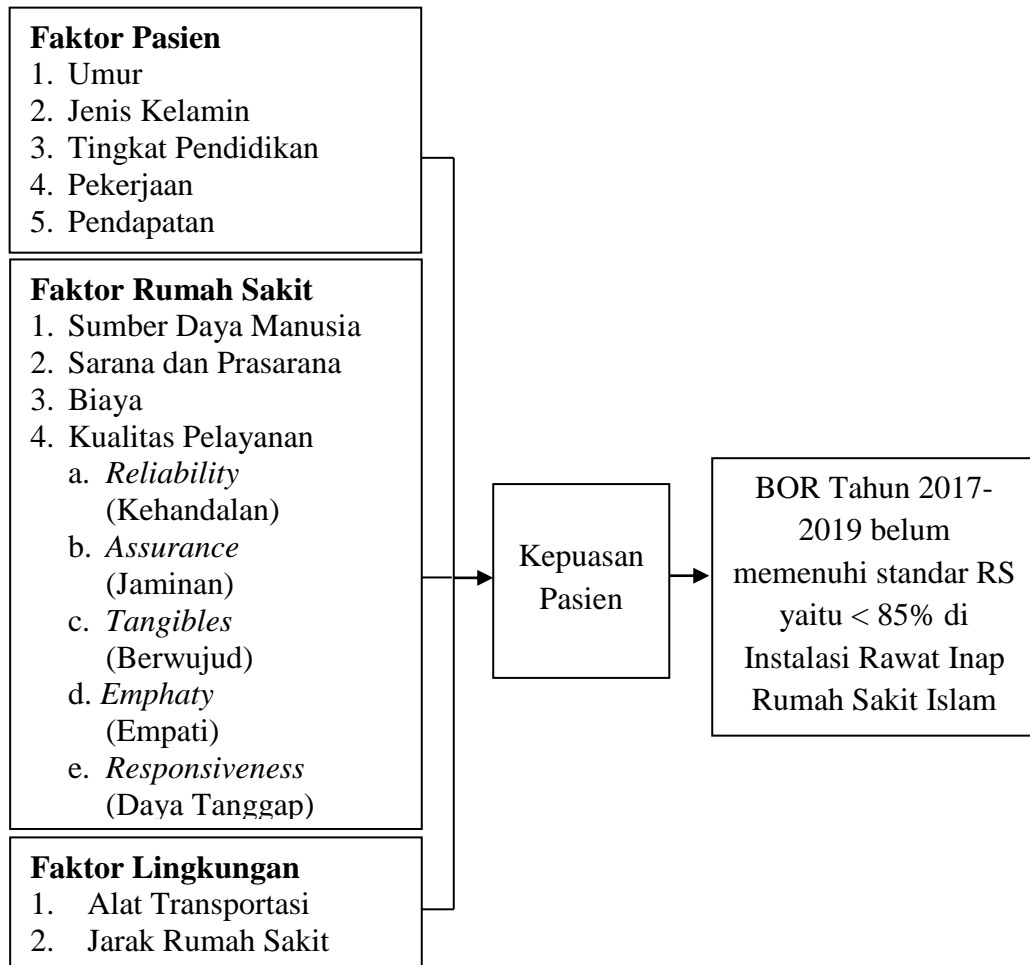
No.	Bulan	Kepuasan Pasien Rawat Inap Tahun 2019
1.	Januari	83,8 %
2.	Februari	84,9 %
3.	Maret	84,9 %
4.	April	79,9 %
5.	Mei	81 %
6.	Juni	82 %
7.	Juli	83 %
8.	Agustus	81,88 %
9.	September	83 %
10.	Oktober	83 %
11.	November	84 %
12.	Desember	88 %

Sumber: Data Kepuasan Pasien1 Tahun Terhadap Kegiatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya

Oleh karena itu, menurut standart Depkes RI data kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya masih dibawah standart yaitu kurang dari 90%. Maka, untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya akan menggunakan metode atau teori dari Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988) yang meliputi dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan).

1.2 Kajian Masalah

Suatu masalah merupakan bagian dari kegiatan yang terjadi karena beberapa faktor dari penyebab masalah. Untuk mempermudah mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Dari kajian masalah tersebut dapat dilihat bahwa faktor – faktor yang menyebabkan timbulnya masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Faktor Pasien

1. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. (Depkes RI, 2009).

Umur merupakan faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika umur masuk kategori masa lansia (46 tahun ke atas) dengan secara tidak langsung pasien tersebut butuh penjaan khusus dari salah satu keluarganya. Oleh karena itu pihak keluarga inginkan pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau keluarga guna penjaan khusus terhadap pasien tersebut.

2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk dalam suatu *spesies* sebagai sarana atau sebagai akibat digunakannya proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan *spesies* itu. Sebagai tambahan, sering kali tampak ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (Depkes RI, 2009). Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan ada sebagian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembeajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari suatu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (Depkes RI, 2009). Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jika tingkat pendidikan

semakin tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya yang bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

5. Pendapatan

Pendapatan adalah sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung maupun tidak langsung (Suroto, 2000). Pendapatan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan semakin besar pendapatan yang diterima maka kemungkinan besar mereka akan memilih rumah sakit yang pelayanannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

b. Faktor Rumah Sakit

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang memang diberikan dengan tujuan dalam melakukan proses produksi. Dengan kata lain SDM adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang (Sumarsono, 2003).

2. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja (Moenir, 1992). Prasarana adalah benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Permenkes RI, 2014). Sarana dan prasarana merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, apabila kurangnya rasa keamanan dan kenyamanan dalam perawatan.

3. Biaya

Biaya adalah nilai sesuatu yang dikobarkan dan diukur dalam satuan uang untuk memperoleh aktiva yang diimbangi dengan pengukuran aktiva atau penambahan utang atau modal (Nafarin M, 2004). Biaya merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan kualitas pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan biaya yang telah dibayarkan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur (Wijaya T, 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dikarenakan dari beberapa aspek kualitas pelayanan merupakan induk dari aktifitas pelayanan yang telah diberikan terhadap pasien.

c. Faktor Lingkungan

a. Alat Transportasi

Transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, pergerakan, mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan (Nasution A, 2008). Alat transportasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan alat transportasi yang sulit dijangkau dan dicari.

b. Jarak Rumah Sakit

Jarak Rumah Sakit merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Jarak rumah sakit merupakan faktor rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan jarak rumah sakit tersebut kurang strategis bagi pasien.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang ada maka penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya yang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya yang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap)?
4. Apakah ada pengaruh tiap variabel berganda kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya yang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap).

3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabayayang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap).
4. Menganalisis pengaruh tiap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan pengetahuan bagi peneliti.
2. Memberikan kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini.
3. Menambah wawasan dan pengalaman nyata yang terkait dengan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Diharapkan penelitianini dapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di Instalasi Rawat Inap.
2. Rumah sakit dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo

1. Dengan adanya penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi dan dapat memberi manfaat bagi peneliti lainnya.
2. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi Mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.