

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009). Pelayanan Kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009)

Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan mempunyai Standar pelayanan minimal yang terdiri dari pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah, pelayanan persalinan dan perinatologi, pelayanan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan transfusi darah, pelayanan rekam medis, pengelolaan limbah, pelayanan administrasi manajemen, pelayanan ambulans, pelayanan pemulasaran jenazah, pelayanan laundry, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit, dan pencegahan pengendalian infeksi (Surat Keputusan Kementerian Kesehatan No.129 Tahun 2008).

Secara umum, pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cepat, tepat, dan murah serta memberikan

kepuasan kepada pelanggan yang dilayani. Tujuan pelayanan kesehatan sesuai keinginan pasien sering tidak dapat tercapai dikarenakan beberapa faktor kendala yang ditemukan di lapangan. Pada akhirnya dampak yang diberikan kepada pasien adalah adanya keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam menerima pelayanan kesehatan biasanya seorang pasien memiliki kriteria tersendiri dan kriteria ini berbeda sekali dengan yang ditentukan oleh peraturan yang ada di RS. (Hapsah Amir,2016)

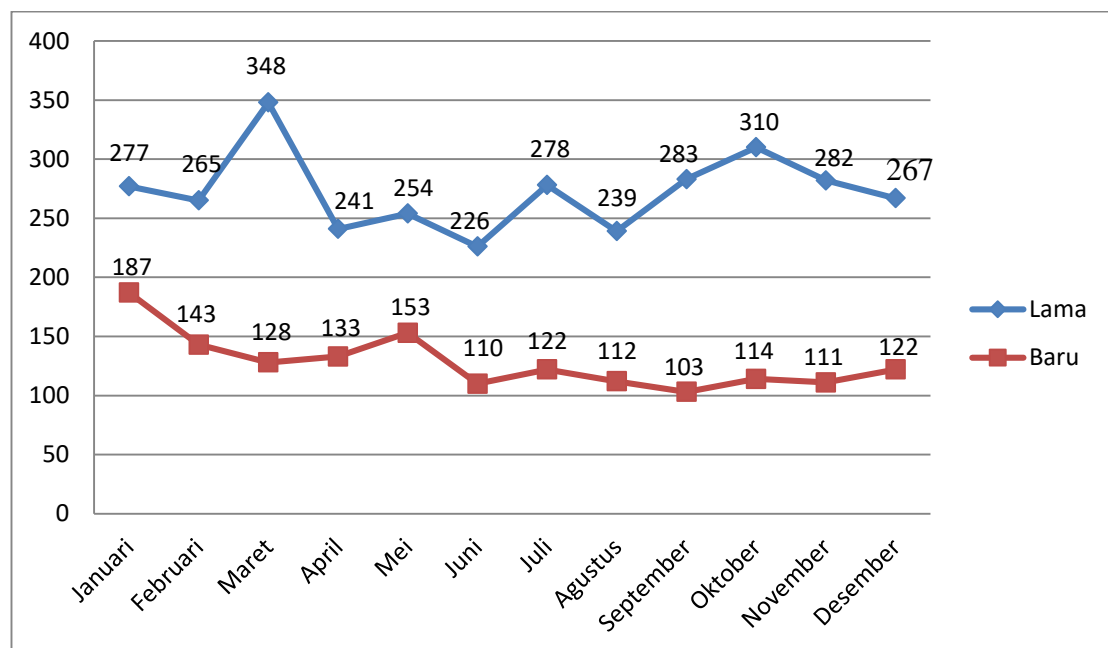
Oleh sebab itu, Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan sangat dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Hal ini disebabkan karena sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan maka rumah sakit sebagai organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah kepuasan pelanggan dapat diwujudkan (Hapsah Amir,2016).

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di rumah sakit adalah Pelayanan Rawat Inap. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien RS yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Secara umum pelayanan rawat inap RS dibagi menjadi beberapa kelas perawatan yaitu: VIP, Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan.

*Brady and Cronin* (2001) mengembangkan model kualitas jasa berbasis rancangan hierarkis yaitu *Perceived Service Quality A Hierarchical Approach*.

Dalam model tersebut, dimensi utama kualitas jasa terdiri dari 3 komponen, meliputi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*), dan Kualitas Hasil (*Outcome Quality*). Kualitas Interaksi terdiri dari Sikap, Perilaku, dan Keahlian. Kualitas Lingkungan Fisik terdiri dari *Ambient Condition*, *Design*, dan Faktor Sosial. Kualitas Hasil terdiri dari Waktu Tunggu, Bukti Fisik dan Valensi

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya memberikan pelayanan rawat inap untuk merawat pasien yang membutuhkan fasilitas rawat inap yang terdiri dari Ruang Dahlia, Ruang Nusa Indah, Ruang Tulip, Ruang Anggrek, dan Ruang Bougenville. Berdasarkan survey data awal yang telah di dapat oleh peneliti di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, telah didapatkan data-data awal yang mendukung sebagaimana dalam tabel berikut:



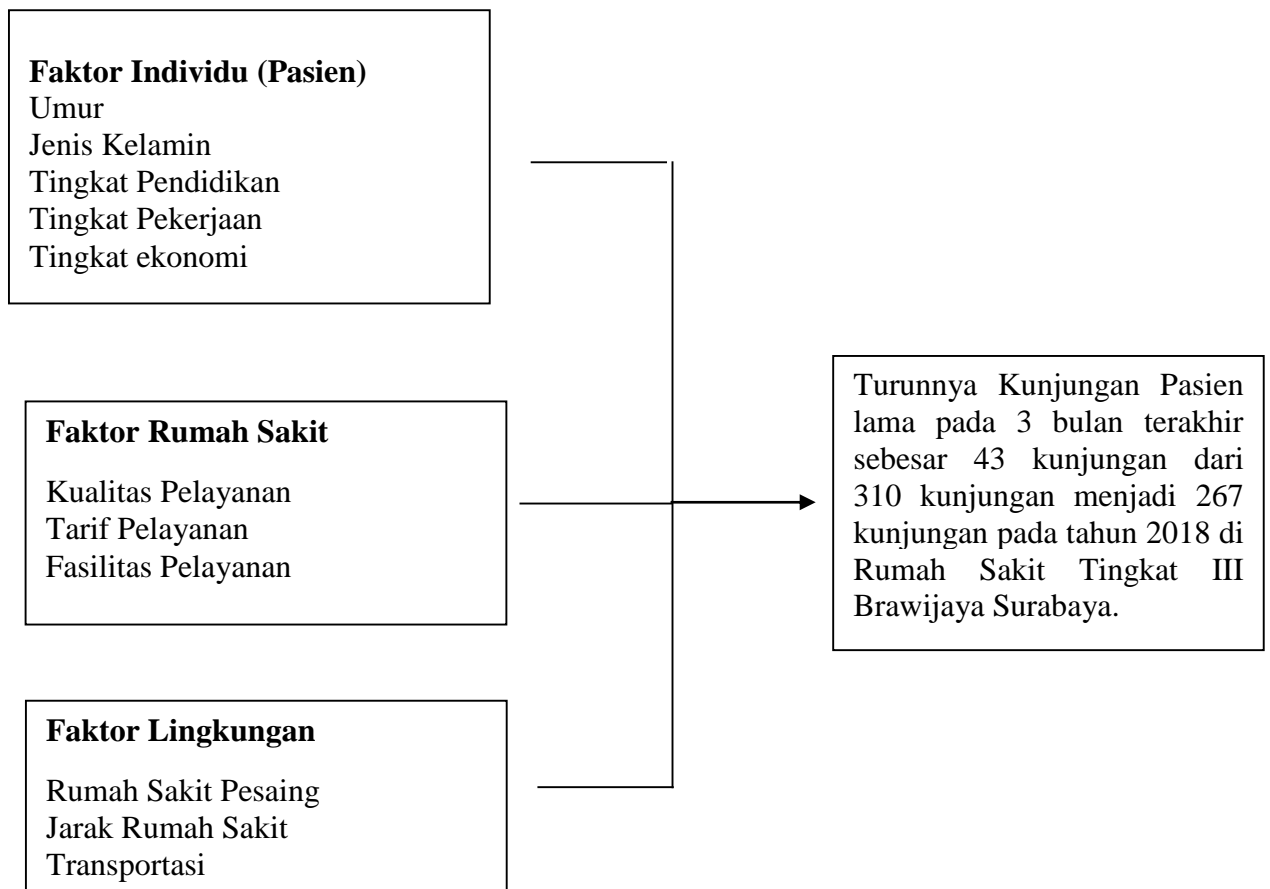
Gambar 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2018  
 Sumber : Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2018

Dari gambar 1.1 dapat diketahui jumlah kunjungan pasien rawat inap pada bulan Januari-Desember 2018 cenderung mengalami fluktuasi. Dari data yang diperoleh bahwa terjadi penurunan Data Kunjungan pasien lama pada bulan Januari dan Februari sebesar 12 kunjungan dari 277 kunjungan menjadi 265 kunjungan, bulan Februari dan Maret mengalami peningkatan sebesar 83 kunjungan dari 265 kunjungan menjadi 348 kunjungan, bulan Maret dan April mengalami penurunan sebesar 107 kunjungan dari 348 kunjungan menjadi 241 kunjungan bulan Agustus, September dan Oktober mengalami peningkatan sebesar 212 kunjungan dari 239 kunjungan menjadi 310 kunjungan. Sementara itu, pada bulan Oktober, November dan Desember mengalami penurunan sebesar 43 kunjungan dari 310 kunjungan menjadi 267 kunjungan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien rawat inap untuk pasien lama pada bulan Oktober, November dan Desember 2018 mengalami penurunan sebesar 43 kunjungan. Berdasarkan data tersebut bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien lama pada 3 bulan terakhir sebesar 43 kunjungan. Turunnya kunjungan pasien rawat inap merupakan masalah serius untuk segera ditangani karena akan berdampak pada kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut didapatkan kajian masalah yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya kunjungan pasien rawat inap adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.2 Kajian Masalah Penelitian**

Pada Gambar 1.2, menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Faktor Individu

Adapun yang termasuk Faktor Individu yaitu :

1. Umur

Umur kemungkinan dapat menjadi faktor penyebab turunnya kunjungan pasien rawat inap. Menurut Reinke (1994)\_bahwa pola usia mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan. Seiring bertambahnya umur seseorang maka semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan, dan semakin kritis dalam menilai mutu pelayanan.

## 2. Jenis kelamin

Jenis kelamin kemungkinan dapat menjadi faktor penyebab turunnya kunjungan pasien rawat inap. Hal ini disebabkan karena terdapat perbedaan persepsi atau penilaian terhadap suatu hal antara laki-laki dan perempuan termasuk tentang kepuasan

## 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang yang semakin baik akan mempengaruhi pengetahuannya mengenai kesehatan sehingga akan mampu menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan lebih baik (Notoatmojo, 2003)

## 4. Pekerjaan

Pekerjaan mempunyai hubungan dengan pendidikan dan penghasilan. Lingkungan kerja menyebabkan makin luasnya informasi yang dapat diperoleh yang nantinya akan mempengaruhi proses pencarian pelayanan kesehatan.

## 5. Tingkat Ekonomi

Pendapatan keluarga merupakan pertimbangan utama keluarga yang sangat mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. Masyarakat akan memilih pelayanan kesehatan yang tarifnya sesuai dengan tingkat pendapatan.

### b. Faktor Rumah Sakit

#### 1. Kualitas Pelayanan

##### a. Kualitas Interaksi

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) merupakan Jasa karena bersifat *inherent, intangible* dan memiliki karakteristik

*inseparability*, interaksi personal selama pemberian jasa sering memiliki pengaruh terbesar dalam persepsi kualitas jasa. Interaksi personal diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan.

b. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*) merupakan Jasa bersifat *intangible* dan melibatkan konsumen selama proses, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan.

c. Kualitas Hasil

Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) merupakan hasil dari proses pelayanan yang baik berupa produk atau jasa yang diperoleh pelanggan untuk menjadi evaluasi dan penentu persepsi terhadap kualitas pelayanan.

2. Tarif

Tarif menurut Trisnantoro (2004) adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai tersebut sebuah rumah sakit bersedia memberikan jasa kepada pasien. Tarif kemungkinan dapat menjadi faktor penyebab turunnya kunjungan pasien rawat inap. Hal ini disebabkan karna kunjungan rawat inap yang rendah bisa disebabkan oleh rendahnya pendapatan pasien dan juga dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi.

Dengan tarif rawat inap yang murah akan mempengaruhi kunjungan pasien, sampai saat ini masih ada beberapa pasien yang mengeluh mahalnnya tarif rawat inap.

### 3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan adalah lingkungan tempat pelayanan yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Tempat pelayanan harus dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pada pasien selama pasien mendapatkan layanan seperti ruang perawatan, ruang rawat inap yang bersih, peralatan medis, penataan ruangan yang teratur, tempat sampah, kamar mandi bersih tidak licin dan persediaan air yang cukup.

#### c. Faktor Lingkungan

##### 1. RS pesaing

Adanya institusi pelayanan lain yang ada di sekitar, yang telah memberikan pelayanan yang lebih baik dan tarif yang bisa dijangkau oleh masyarakat berpengaruh pada pemanfaatan suatu institusi pelayanan kesehatan.

##### 2. Jarak Rumah Sakit

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) jarak adalah ruang sela (panjang atau jauh) antara dua benda. Jarak adalah ukuran jauh dekatnya antara tempat yang satu dengan tempat yang lain dan diukur dengan satuan meter (Jannah, 2012).

Jarak antara institusi pelayanan kesehatan dengan lokasi tempat tinggal pasien sangat berpengaruh pada pemanfaatannya. Jarak Rumah Sakit dengan Rumah Sakit Pesaing yang tidak terlalu jauh bagi masyarakat



kelas atas jarak bukan menjadi masalah untuk mendapatkan tempat pelayanan kesehatan yang baik seperti yang diharapkan. Sehingga meskipun jarak rumah mereka dekat dengan Rumah Sakit namun mereka memilih rumah sakit yang lebih bermutu sesuai dengan keinginan dan harapannya.

### 3. Transportasi

Transportasi adalah jasa yang dipergunakan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan-keuntungan ekonomis dalam berbagai kegiatan usaha dan hubungan kemasyarakatan (Kamaluddin, 2003). Transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Mudah atau tidaknya alat transportasi dari rumah pasien ke lokasi pelayanan kesehatan berpengaruh pada pemanfaatan institusi pelayanan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi turunya kunjungan pasien rawat inap. Faktor-faktor tersebut antara lain Faktor Individu, Faktor Rumah Sakit dan Faktor Lingkungan. Agar permasalahan penelitian ini tidak meluas maka dilakukan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti hanya difokuskan pada Kualitas Pelayanan di ruang rawat inap. acuan yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan menurut teori Brady and Cronin (2001) yang terdiri dari Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah adalah :  
Bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya  
Surabaya

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III  
Brawijaya Surabaya

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dalam kualitas pelayanan di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya
2. Mengidentifikasi dimensi Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*) dalam kualitas pelayanan di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya
3. Mengidentifikasi dimensi Kualitas Hasil (*Outcome Quality*) dalam kualitas pelayanan di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya
4. Menganalisis Kualitas Pelayanan berdasarkan 3 dimensi Kualitas Pelayanan yaitu Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti yaitu, sebagai penambah pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap di rumah sakit.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien maupun keluarga pasien yang dirawat di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

### **1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo yaitu, sebagai salah satu referensi ilmiah di institusi terkait topik kualitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.