

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini kesadaran masyarakat akan kesehatan semakin meningkat, hal ini mengakibatkan tuntutan akan pelayanan kesehatan juga mengalami peningkatan. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia di Indonesia adalah rumah sakit. Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan, maka rumah sakit harus dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara 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 (Azwar,1999).

Rumah sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009). Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah suatu pelayanan

kesehatan yang berhasil memadukan berbagai upaya kesehatan yang ada di masyarakat yakni pelayanan peningkatan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu apabila kelima jenis pelayanan ini diselenggarakan secara bersamaan (Azwar,1996).

Kualitas pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan dengan mutu/kualitas terbaik. Salah satu keharusan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah terjaminnya mutu pelayanan sehingga pelanggan (pasien) yang dilayani akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Bustami,2011).

Harapan dan tuntutan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan semakin meningkat, sering dengan peningkatan taraf pendidikan, status social ekonomi, kemudahan memperoleh informasi serta banyaknya pilihan yang dapat ditentukan masyarakat (konsumen). Untuk itu mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan. Mutu pelayanan kesehatan bagi pemakai jasa pelayanan pada hakekatnya berkaitan erat dengan aspek kepuasan (Athiyah, 2003). Makin sempurna kepuasan pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, jenis penyakit atau kekhususan lainnya (Permenkes No. 56 Tahun

2014). Salah satu rumah sakit terkhusus di Provinsi Jawa Timur adalah UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.

Rumah khusus sakit mata adalah rumah sakit yang khusus memberikan pelayanan, pengobatan, dan perawatan bagi penderita penyakit mata. Untuk melaksanakan kegiatan perawatan dan penyembuhan diperlukan suatu pusat kesehatan yang dapat melayani masyarakat di dalam kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan mata (American Hospital, 1978) .

UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat merupakan Rumah Sakit Tipe B yang mempunyai misi salah satunya yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan mata yang bermutu, efektif dan efisien secara paripurna dalam mengatasi masalah kesehatan mata masyarakat. Untuk mencapai misi tersebut maka rumah sakit akan memberikan layanan kesehatan yang baik untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik Pengukuran kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Berikut ini adalah data jumlah kunjungan pasien di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur pada Tahun 2018.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur pada Tahun 2018.

Data Jumlah Kunjungan Pasien di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Pada Tahun 2018			
No	Bulan	Jumlah Kunjungan Poli Diagnostik RSMM	Persentase Jumlah Kunjungan Poli Diagnostik RSMM
1	Januari	515	11%
2	Februari	379	8%
3	Maret	410	8%
4	April	569	10%
5	Mei	489	12%
6	Juni	243	7%
7	Juli	586	11%
8	Agustus	515	6%
9	September	503	7%
10	Oktober	456	5%
11	November	499	9%
12	Desember	443	6%
TOTAL		5607	100%

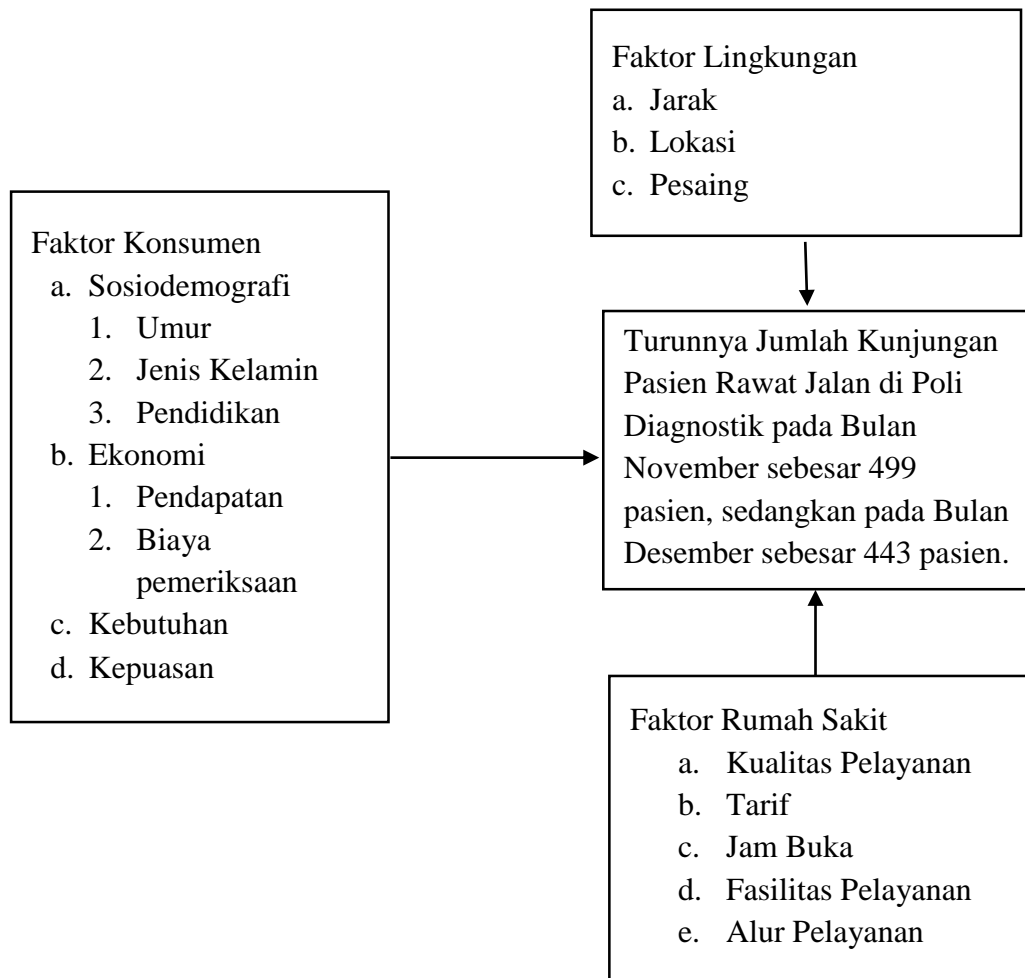
Sumber : Poli Diagnostik UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa kunjungan pasien di poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata masyarakat pada tahun 2018 mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Dilihat pada 3 bulan terakhir jumlah kunjungan pada bulan Oktober sebesar 456 pasien dengan persentase sebesar 5%, Sedangkan pada bulan November mengalami kenaikan jumlah kunjungan sebesar 499 pasien dengan persentase sebesar 9%, kemudian pada bulan Desember mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 443 pasien dengan persentase sebesar 6%. Jadi penurunan jumlah kunjungan dari November ke Desember sebanyak 3%. Faktor penurunan jumlah kunjungan tersebut di karenakan pada bulan Juni Rumah Sakit Mata Masyarakat pada poli Diagnostik tidak menggunakan BPJS sehingga pasien harus menggunakan pembiayaan mandiri/ pembiayaan sendiri. Dan akan

berdampak kepada jumlah kunjungan pasien yang menurun di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat bila kualitas pelayanan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat terhadap pasien benar-benar tidak jaga menjaga maka pasien akan memilih rumah sakit pesaing yang memberikan kualitas pelayanan yang menunjang pasien dalam kesembuhan dan kenyamanannya atau memberikan pelayanan yang berkualitas. Jadi pada kesempatan kali ini peneliti akan meneliti tentang kualitas pelayanan di rawat jalan di Poli Diagnostik yang diberikan oleh petugas/perawat di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur menurut Teori Gronroos (1999, 2000) dalam (Chandra dan Tjiptono, 2005).

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data masalah diatas, dapat dijelaskan bahwa bila kualitas pelayanan yang kurang menunjang untuk pasien bisa mengakibatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan akan menurun sehingga mengakibatkan kunjungan pasien di tahun berikutnya bisa berdampak dengan penurunan kualitas pelayanan di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Berikut ini beberapa faktor penyebab masalah hal tersebut bisa di lihat pada Gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Identifikasi Kualitas Pelayanan Poli Diagnostik.

Dari gambar 1.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah kunjungan di Rawat Jalan di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat yang kemungkinan dipengaruhi dari faktor konsumen, faktor lingkungan dan faktor rumah sakit.

1. Faktor Konsumen
 - A. Sosiodemografi
 - 1) Umur

Tingkat umur pasien berpengaruh pada persepsi akan pelayanan yang diberikan serta pemilihan yang akan digunakan.

Semakin tua umur seseorang akan semakin sensitif dengan pelayanan yang diterima.

2) Jenis Kelamin

Jenis kelamin akan berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan kesehatan.

3) Pendidikan

Tingkat pendidikan akan berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Ekonomi

1) Pendapatan

Tingkat pendapatan masyarakat juga berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan kesehatan yang ada. Masyarakat akan memilih yang tarifnya sesuai dengan tingkat pendapatan.

2) Biaya pemeriksaan

Besarnya biaya pemeriksaan berpengaruh pada pemilihan institusi kesehatan. Jika biaya terlalu mahal, maka konsumen akan memilih institusi yang tarifnya lebih murah.

C. Kebutuhan

Tingkat kebutuhan masyarakat akan kesembuhan suatu penyakit mempengaruhi tingkat pemanfaatan institusi pelayanan kesehatan. Jika derajat kesehatan masyarakat tinggi, maka pemanfaatan pelayanan rendah.

2. Faktor Lingkungan

A. Jarak

Jarak antara institusi pelayanan kesehatan dengan lokasi perumahan pasien berpengaruh pada pemanfaatannya.

B. Lokasi

Mudah atau tidaknya lokasi suatu institusi kesehatan dijangkau oleh masyarakat, berpengaruh pada tingkat pemanfaatan institusi pelayanan kesehatan.

C. 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. Adapun beberapa pesaing Rumah Sakit Mata Undaan, Klinik Spesialis Mata RKZ.

3. Faktor Rumah Sakit

Pada faktor rumah sakit, ada beberapa hal penyebab diantaranya adalah:

A. Kualitas Pelayanan

1) Professionalism and Skill

Penyedia jasa harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan bersedia memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan yang telah diberikan.

2) Reputation and Creadibility

Reputasi penyedia jasa menurut pandangan pelanggan dapat dipercaya dan dapat memberikan value for money yang selayaknya. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan bila pelanggan penyeedia jasa memberikan nilai atau imbalan atas pengorbannnya dan dapat dipercaya.

3) Accessibility and Flexibility

Pelanggan dapat mengakses dengan mudah dan bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan bila pelanggan dapat mengakses lokasi dengan mudah dan permintaan atau keinginan pelanggan terpenuhi.

4) Attitude and Behaviour

Sikap dan perilaku penyedia jasa yang diwujudkan dengan perhatian penyedia jasa dalam membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan dengan senang hati. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan bila sikap dan perilaku penyedia jasa menanggapi sungguh-sungguh terhadap apa yang dikeluhkan oleh pelanggan.

5) Reliability and Trustworthinness

Penyedia jasa dapat memenuhi janji secara akurat dan handal dan bertindak demi kepentingan pelanggan. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan bila penyedia jasa

memenuhi janji sesuai waktu, jam buka pelayanan sesuai jadwal dan keakuratan diagnosa terhadap pelanggan.

6) Service Recovery

Penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan jika terjadi kesalahan dan menemukan solusi yang tepat. Aspek ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan bila penyedia jasa melakukan tindakan dengan cepat bila mengalami kesalahan dan agar berhati-hati dalam melakukan tindakan apapun agar tidak mengecewakan pelanggan.

B. Tarif

Tarif adalah biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan medik dan non medik yang dibebankan kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang di terimanya. Sehingga bila tarif di rumah sakit sangat mahal akan menurunkan minat masyarakat terhadap rumah sakit dan tingkat kunjungan pasien akan menurun.

C. Jam buka

Jam buka poli diagnostik berpengaruh pada tingkat kunjungan pasien. Jam buka mulai jam 07.00 pagi sampai dengan jam 14.00 sore. Jika jam buka kurang tepat waktu maka pasien harus menunggu. Akibatnya pasien merasa kurang puas terhadap rumah sakit di karenakan menunggu terlalu lama dan menyebabkan tingkat kunjungan menurun.

D. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Sehingga bila fasilitas pelayanan di rumah sakit kurang memadai akan berdampak pada kenyamanan pasien dan bisa menyebabkan pasien tidak betah dan akan mengurangi tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan di rumah sakit.

E. Alur Pelayanan

Alur pelayanan adalah proses urutan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut di rumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku. Jadi bila alur pelayanan di rumah sakit tidak dijelaskan dengan baik oleh petugas rumah sakit akan sangat membingungkan oleh pasien sehingga akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien.

1.3 Batasan Masalah

Dari beberapa faktor kemungkinan penyebab masalah diatas, peneliti akan berfokus pada faktor rumah sakit yaitu pada kualitas pelayanan (professionalism and skill, reputation and credibility, attitudes and behaviour, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, dan service recovery) di karenakan kualitas pelayanan menjadi elemen penting di rumah sakit.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana mengidentifikasi kualitas pelayanan di Poli Diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi kualitas pelayanan di poli diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Professionalism and Skill* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Reputation and Creadibility* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Attitudes and Behavior* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
4. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Accessibility and Flexibility* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
5. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Realibility and Trustworthiness* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
6. Mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Service Recorvery* di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.
7. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Poli diagnostik di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Sebagai Penerapan teori dan pengetahuan yang telah didapat dalam perkuliahan ke dalam judul yang akan diteliti pada UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur tentang kualitas pelayanan di poli diagnostik pada pelayanan rawat jalan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

1.6.2 Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

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

1.6.3 Bagi UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Rumah Sakit Mata Masyarakat dalam merancang dan membuat kebijakan mengenai pelayanan di Poli Diagnostik yang ada di Instalasi Rawat Jalan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercapainya kepuasan pasien di poli diagnostik yang optimal.