

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang sering dikunjungi pasien untuk berobat adalah Instalasi Gawat Darurat. Menurut Depkes RI, 2009 menyebutkan bahwa Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut

Sehingga pelayanan di IGD harus diperhatikan oleh para dokter jaga dan perawat agar pasien mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat  $\leq 5$  menit terlayani, setelah pasien datang, yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Menurut Lewis & Boom Fandy (dalam Rosalia, Kiky j & Ni Ketut p. 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bagian ukuran tingkat layanan yang

terbaik yang mampu di berikan *provider* sebagai pemberi layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, 1988).

Kualitas pelayanan yang menurun ataupun meningkat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Wiyono,2000) kepuasan pelanggan dipengaruhi banyak faktor yaitu : pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, *outcome* terapi dan perawat yang diterima.

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya merupakan salah satu unit usaha dibawah Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya yang dibangun pada tahun 1992 dan mengawali operasionalnya pada tanggal 25 Mei 2002 yang di tandai dengan *soft opening*. Rumah Sakit Islam Jemursari juga merupakan pengembangan dari Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani. Rumah Sakit Islam Jemursari menempati lahan seluas 4,6 Ha, berlokasi di Jalan Jemursari No. 51 – 57 Surabaya, serta jumlah tempat tidur (TT) yang tersedia sebanyak 239. Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memiliki beberapa fasilitas pelayanan antara lain : *Ambulance Emergency*, Klinik Kerohanian, Klinik Laktasi, Hemodialisa Center, Trauma Center, Stroke Center, Klinik Bebas Merokok, Bank Darah, Gizi, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Instalasi Rehabilitasi medik, instalasi perawatan Intensif

(ICU/ICCU), Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat.

Instalasi Gawat Darurat termasuk unit layanan 24 jam. Adapun fasilitas unit pelayanan dari Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang memberikan pelayanan 24 jam antara lain : Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Radiologi, Layanan Ambulance, Instalasi Laboratorium, Layanan Farmasi. Jumlah karyawan yang ada di IGD antara lain :

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan di IGD Tahun 2018

No	Jabatan	Jumlah
1	Dokter Jaga	21
2	Perawat IGD	28
3	Perawat Resusitasi	9

Sumber : Laporan Kinerja Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Tahun 2018

Dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 adalah :

Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien di IGD Tahun 2018

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	3.791
Februari	3.682
Maret	4.090
April	3.644
Mei	3.393
Juni	3.162
Juli	2.896
Agustus	3.101
September	3.108
Oktober	2.908
November	2.911
Desember	3.261
TOTAL	39.947

Sumber : Laporan Kinerja Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Tahun 2018

Rumah Sakit Islam Jemursari mempunyai Surat Keputusan tentang Tata Tertib yang berkaitan dengan kedisiplinan karyawan yang ada di rumah sakit, pada poin pertama yang menyebutkan bahwa setiap pegawai wajib mematuhi jam kerja / jam dinas sesuai ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit Islam Jemursari, dan poin ketiga menyebutkan bahwa keterlambatan akan berpengaruh terhadap besaran tunjangan tidak tetap (insentif) yang diterima setiap bulan. Menurut Persi Award (2012) tentang Dokter Tepat Waktu Pasien Senang, *Internal Service Project* menyebutkan bahwa aspek keterlambatan dokter pada jam praktik berlangsung terus menerus, akan berdampak pada penurunan kunjungan pelanggan yang datang.

Tabel 1. 3 Rata-Rata Durasi Waktu Terlambat Pegawai di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Tahun 2018

No.	Jabatan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
1	Dokter Jaga	01.34.00	01.38.00	02.18.00	02.06.00
2	Perawat IGD	00.00.29	00.00.49	00.00.43	00.01.12
3	Perawat Resusitasi	00.00.00	00.00.00	00.00.00	00.00.00

Sumber: Laporan Kegiatan Instalasi Gawat Darurat RSI Jemursari Surabaya Tahun 2018 yang direkap oleh Peneliti Saat Magang

Dari tabel 1.3 data atau tabel diatas yang didapatkan dari laporan magang laporan kegiatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya tahun 2018 lalu direkap oleh peneliti, yang dapat dilihat dari lampiran 1 cara perhitungan durasi keterlambatan tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat, sehingga dapat diketahui bahwa pada triwulan I sampai triwulan IV Tahun 2018 rata-rata durasi waktu terlambat di alami oleh tenaga medis di Instalasi Gawat Darurat. Keterlambatan dokter jaga merupakan salah satu penyebab keterlambatan

penanganan pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Pada triwulan pertama rata-rata dokter jaga terlambat 01.34.00 (1 jam lebih 34 menit), pada triwulan kedua rata-rata dokter jaga terlambat sekitar 01.38.00 (1 jam lebih 38 menit), pada triwulan ketiga rata-rata dokter jaga terlambat 02.18.00 (2 jam lebih 18 menit) pada triwulan ke empat rata-rata dokter jaga terlambat 02.06.00 (2 jam lebih 06 menit). Hal tersebut tentunya belum sesuai dengan Surat Keputusan Tata Tertib Nomor yang sudah disahkan oleh rumah sakit tentang kedisiplinan setiap pegawai wajib mematuhi jam kerja yang sudah di tentukan.

Menurut Steers (1985), Harris (2001), dan Nitisemito (1982) (Sunarsih, 2001) (dalam Fitria & Syamsul Amar, 2015) secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja dibedakan menjadi 2 (dua) faktor yaitu: Faktor Internal, dan Faktor Eksternal. Faktor Internal terdiri dari kepribadian, semangat kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja, sedangkan faktor eksternal terdiri dari motivasi kerja, kepuasan kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan tindakan indiscipliner yang diberikan.

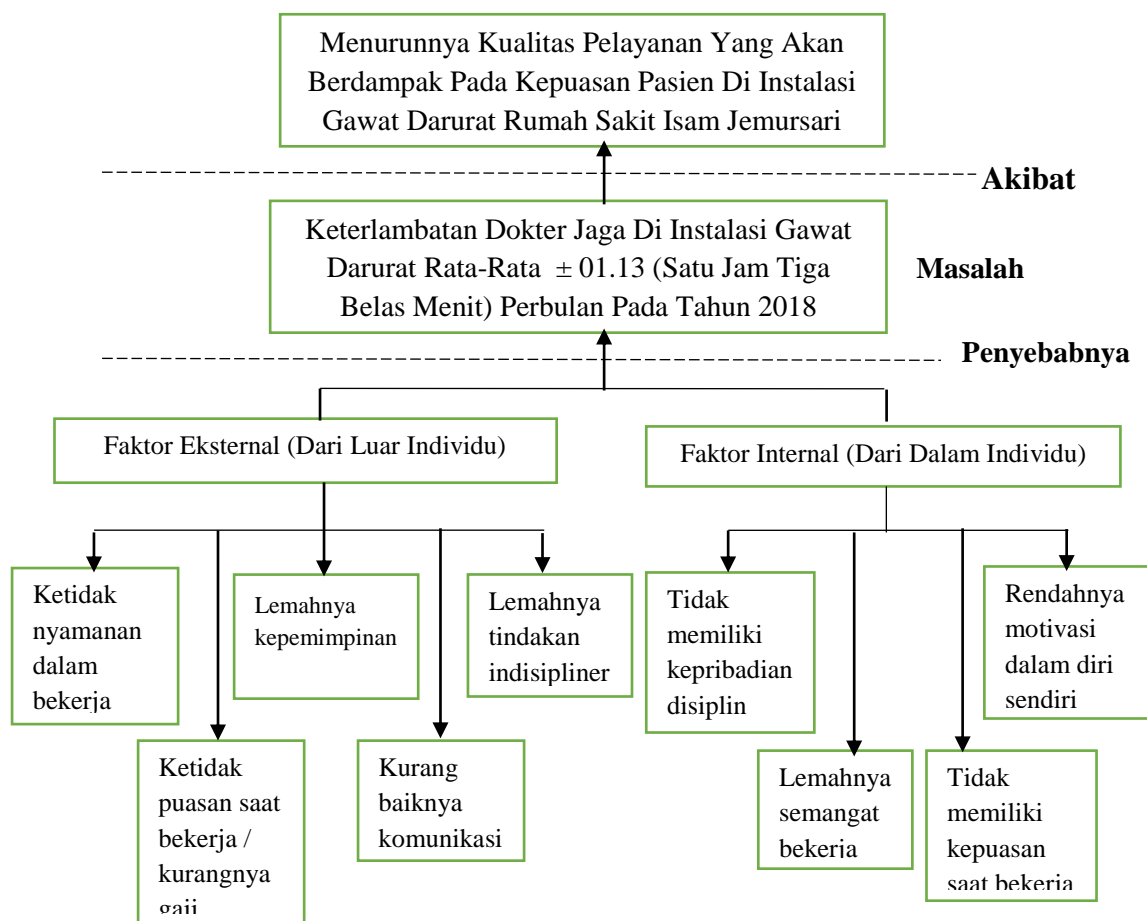
Kedisiplinan pegawai saat kerja sangatlah penting bagi suatu perusahaan, karena kedisiplinan pegawai sebagai indikator tersendiri bagi perusahaan, bila mana pegawai yang disiplin diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktifitas organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal. Jika pegawai tidak disiplin pada jam kerja akan berpengaruh pada kualitas pelayanan, sehingga akan berdampak juga pada kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa keterlambatan dokter jaga di Instalasi Gawat Darurat rata-rata  $\pm$  01.13.00 (satu jam lebih tiga belas menit) perbulan pada tahun

2018 yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Maka dari itu, peneliti ingin meneliti kualitas pelayanan yang terdiri dari *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability* dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

## 1.2. Kajian Masalah

### Kemungkinan penyebab masalah



Gambar 1. 1 Kajian Masalah Penelitian

Dari identifikasi masalah tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan dokter jaga di Instalasi Gawat Darurat rata-rata  $\pm 01.13.00$  (satu jam lebih tiga belas menit) perbulan pada tahun 2018.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah menggunakan metode pohon masalah (*problem tree*) diatas dapat diketahui bahwa terdapat faktor penyebab masalah dan akibat dari masalah tersebut, antara lain faktor eksternal dan faktor internal, menurut teori Steers (1985), Harris (2001), dan Nitisemito (1982) (dalam Sunarsih, 2001). Berikut penjelasan dari masing faktor penyebabnya:

#### 1. **Faktor Internal (Berasal dari dalam diri individu)**

##### a. Kepribadian

Kepribadian atau karakteristik karyawan sangat berbeda-beda. Dari kepribadian yang baik akan menentukan kedisiplinan kerja seseorang. Mungkin keterlambatan karyawan disebabkan dari kepribadian seseorang tersebut yang pada dasarnya seseorang itu malas. Keadaan malas seseorang dapat menyebabkan lama waktu pelayanan semakin bertambah sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan dapat menyebabkan kepuasan pasien semakin menurun.

##### b. Semangat Kerja

Disiplin kerja dapat terbentuk apabila karyawan memiliki semangat yang tinggi untuk bekerja. Dengan tingginya semangat kerja akan membuat karyawan cepat menyelesaikan tugasnya lebih cepat dan baik. Jika karyawan tidak mempunyai semangat bekerja akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin menurun sehingga akan mempengaruhi

pada kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

c. Motivasi Kerja

Motivasi kerja pada karyawan merupakan perasaan bangga dalam dirinya terhadap lingkungan kerja serta organisasi tempat dia bekerja. Jika karyawan tidak memiliki motivasi kerja dalam dirinya maka karyawan tersebut akan bermalas-malasan saat ia hendak pergi berangkat bekerja. Dari tidak adanya motivasi kerja dalam diri sendiri kemungkinan seseorang akan bermalas-malasan saat bekerja yang menyebabkan pelayanan menjadi lama sehingga dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang akibatnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

d. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan makna pekerjaan tersebut bagi diri karyawan. Karyawan sangat puas dengan pekerjaannya bila karyawan tersebut memaknai pentingnya pekerjaan dan jabatan yang dimiliki. Jika karyawan tidak memiliki rasa puas saat bekerja, maka karyawan tersebut bekerja dengan semauanya. Kemungkinan karyawan yang sering datang terlambat karena tidak memiliki rasa kepuasan saat bekerja atau pekerjaan yang ia kerjakan tidak dihargai oleh orang lain. Dengan begitu pekerjaan yang seharusnya cepat teratasi menjadi lebih lama, sehingga akan mempengaruhi pada kualitas pelayanan dan akan mengakibatkan pada tingkat kepuasan pasien menurun.



## 2. Faktor Eksternal (Berasal dari luar individu) ;

### a. Motivasi Kerja

Yaitu adanya pujian dan penghargaan atas kinerja seorang karyawan. Pujian dan penghargaan ini akan menjadi pendorong bagi karyawan untuk bekerja secara maksimal dengan tetap memperhatikan peraturan perusahaan, (Soejono dan Djono dalam Sunarsih, 2001). Kemungkinan karyawan tidak bersemangat bekerja karena tidak adanya perhatian atau motivasi dari atasan sehingga karyawan tersebut akan bekerja dengan semauanya. Dengan karyawan yang bekerja semauanya dapat menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat menjadi lama dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

### b. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang berasal dari luar individu adalah berupa jumlah kompensasi atau gaji yang diberikan perusahaan terhadap hasil kerja karyawan. Jika gaji yang diterima karyawan tidak sesuai dengan kinerjanya, maka karyawan tersebut akan bermalas-malasan saat berangkat bekerja. Dengan keadaan tersebut kemungkinan dokter jaga tidak merasa puas dengan kompensasi yang diberikan sehingga dokter akan mengulur-ulur waktu untuk datang bekerja, sehingga pelayanan

yang ada semakin lama dan dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang berdampak juga pada tingkat kepuasan pasien.

c. Kepemimpinan

Ketika karyawan dituntut untuk menaati peraturan maka pemimpin harus terlebih dahulu menunjukkan ketaatannya pada peraturan tersebut sehingga menjadi contoh karyawan (Nitisemito, 1982). Seorang pemimpin juga harus tegas dalam setiap keputusan yang diberikan dan memberikan sanksi tindakan bila ada karyawan yang melanggar peraturan tersebut. Jadi karyawan akan merasa malu bila karyawan tersebut datang terlambat kalau pimpinannya sudah datang terlebih dahulu, dan karyawan juga akan takut dengan sanksi yang berikan kepada karyawan bila ada yang melanggar peraturan tersebut. Kemungkinan karyawan yang sering datang terlambat karena sikap kepemimpinan seorang pemimpin belum menjiwai sehingga karyawan tidak takut dengan pimpinannya. Dengan adanya karyawan yang sering terlambat akan mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

d. Lingkungan Kerja

Seseorang akan lebih semangat bekerja bila lingkungan kerja disekitarnya mendukung. Lingkungan kerja yang mendukung dalam arti hubungan komunikasi antar pegawai berjalan dengan baik, hubungan komunikasi antar pegawai dan pimpinan juga baik. Jadi karyawan akan

merasa senang saat bekerja bila ada komunikasi antar sesama dengan baik. Jika tidak ada komunikasi dan kerjasama antar karyawan yang baik, maka pekerjaan yang ia kerjakan tidak sesuai dengan prosedur. Kemungkinan dari lingkungan kerja dapat menyebabkan lama waktu pelayanan semakin lama sehingga akan mempengaruhi pada kualitas pelayanan dan akan berdampak juga pada kepuasan pelanggan.

e. Tindakan Indisipliner yang diberikan

Tindakan indisipliner yang konsisten dibutuhkan untuk membentuk disiplin kerja pada karyawan dan mencegah karyawan lain melanggar peraturan dalam perusahaan. Tindakan indisipliner dibagi menjadi dua yaitu positif dan negatif. Tindakan indisipliner positif berupa tindakan yang memberikan nasihat yang membangun demi kebaikan karyawan dimasa akan datang, sedangkan tindakan indisipliner negatif merupakan suatu tindakan berupa teguran secara lisan, secara tertulis, didenda, dan dipecat. Jika tindakan indisipliner tidak dijalankan maka karyawan yang bekerja akan gampang untuk melanggar peraturan tata tertib yang sudah ditetapkan. Kemungkinan dokter jaga terlambat dikarenakan tindakan indisipliner belum berjalan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Dari faktor penyebab masalah di atas yang telah ditemukan dari masalahnya yaitu keterlambatan dokter jaga di Instalasi Gawat Darurat durasi rata-rata  $\pm$  01.13.00 (satu jam lebih tiga belas menit) perbulan pada tahun 2018. Dari masalah

tersebut ditemukan kemungkinan menjadi penyebab utama masalahialah dari faktor eksternal dan faktor internal, sehingga akan mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat.

Kemungkinan dari kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang ada di Instalasi Gawat Darurat. Menurut Irawan (2009) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima *driver* pemicu kepuasan pelanggan antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan

### **1.3. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?”

### **1.4. Tujuan**

#### **1.4.1. Tujuan Umum**

Menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

#### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
4. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Empathy* (Empati) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
5. Mengidentifikasi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan pasien terhadap dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
6. Menganalisis kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kenyataan dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan R,A,T,E,R berdasarkan Kuadaran A, Kuadaran B, Kuadaran C, dan Kuadaran D di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

## **1.5. Manfaat**

### **1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sebagai penambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi lebih baik Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya khususnya Instalasi Gawat Darurat.

### **1.5.3. Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS DR.Soetomo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dalam mengkaji penelitian selanjutnya, terutama mahasiswa/i STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo yang meneliti terkait kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.