

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dalam era globalisasi seperti ini persaingan bisnis rumah sakit semakin tinggi sehingga dapat merubah cara berfikir masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan. Dalam hal ini rumah sakit dituntut untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit harus mampu memanfaatkan sumber daya yang ada agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur – unsur yang berperan dalam membentuk

kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien telah 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 pasien terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Pelayanan kesehatan di ruang rawat jalan adalah salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan tanpa harus di rawat inap (*opname*) yang berkaitan dengan beberapa aspek penyebabnya di antara lain seperti perawat, petugas kesehatan, dokter, hubungan antar manusia, kemudahan fasilitas, perlengkapan dan biaya pengobatannya.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator seperti dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati). Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan sumber daya yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara

H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya. Setiap rumah sakit Apabila terjadi peningkatan kunjungan maka harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit supaya meningkatkan kepuasan pasien dan mereka akan menjadikan Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya untuk tempat berobat.

Pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya memiliki jumlah kunjungan pasien poliklinik sebanyak 262.306. Dapat dilihat dari data kunjungan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya dari tahun 2016 sampai 2018.

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso Surabaya tahun 2016 – 2018.

No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan			Rata – rata pertumbuhan	
		2016	2017	2018	2016/2017	2017/2018
1.	Akupuntur	37	66	169	78,3	156
2.	Anak	2.908	2.575	2.614	-11,45	1,51
3.	Bedah Othopaedi	1.732	2.140	2.662	23,5	24,39
4.	Bedah Umum	2.385	2.406	2.585	0,88	7,43
5.	Gigi dan Mulut	5.682	5.342	6.056	-5,9	13,36
6.	Gizi	6	18	42	200	133,33
7.	Jantung	8.378	11.147	13.668	33,05	22,61
8.	Jiwa	2.638	3.764	4.309	42,68	14,47
9.	Kandungan	2.495	2.660	2.743	6,61	3,12
10.	Kulit dan Kelamin	2.171	2.398	2.345	10,45	-2,21
11.	Mata	3.296	4.083	3.602	23,87	-1,14
12.	Neurologi (syaraf)	6.396	7.126	8.643	11,41	21,28
13.	Paru	3.341	4.184	4.696	25,23	12,23
14.	Penyakit	19.413	23.249	23.641	19,75	1,68

No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan			Rata – rata pertumbuhan	
		2016	2017	2018	2016/2017	2017/2018
	Dalam					
15.	Rehab Medik	9.473	11.160	13.436	17,80	20,39
16.	THT	2.433	2.516	2.443	3,41	-2,90
17.	General Check Up	1.840	3.298	3.799	79,23	15,19
18.	Urologi	-	126	1.971	-	1464
	<b>Total</b>	<b>74.624</b>	<b>88.258</b>	<b>99.424</b>		

Sumber : Data kunjungan tahun 2016 – 2018 rumah sakit Bhayangkara H.S Samssoeri Mertojoso

Berdasarkan data kunjungan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samssoeri Mertojoso Surabaya pada tahun 2016 sampai 2018 mengalami peningkatan pasien akan tetapi masih ada poliklinik yang mengalami penurunan pasien. Berdasarkan hasil penelitian Puryanti tahun 2018, yang telah dilakukan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samssoeri Mertojoso Surabaya menyatakan bahwa pada tingkat kepuasan pasien poliklinik masih dibawah standart Depkes RI yaitu kurang dari 90% di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samssoeri Mertojoso Surabaya.

Dari jumlah kunjungan secara keseluruhan selama 3 tahun terakhir yaitu meningkat tetapi masih ada beberapa poliklinik yang jumlah kunjungannya mengalami penurunan yaitu poliklinik anak, kulit dan kelamin, mata, THT. Sebagaimana pada tabel 1.2 berikut diketahui :

Tabel 1. 2 Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samssoeri Mertojoso Surabaya yang mengalami penurunan tahun 2016 - 2018

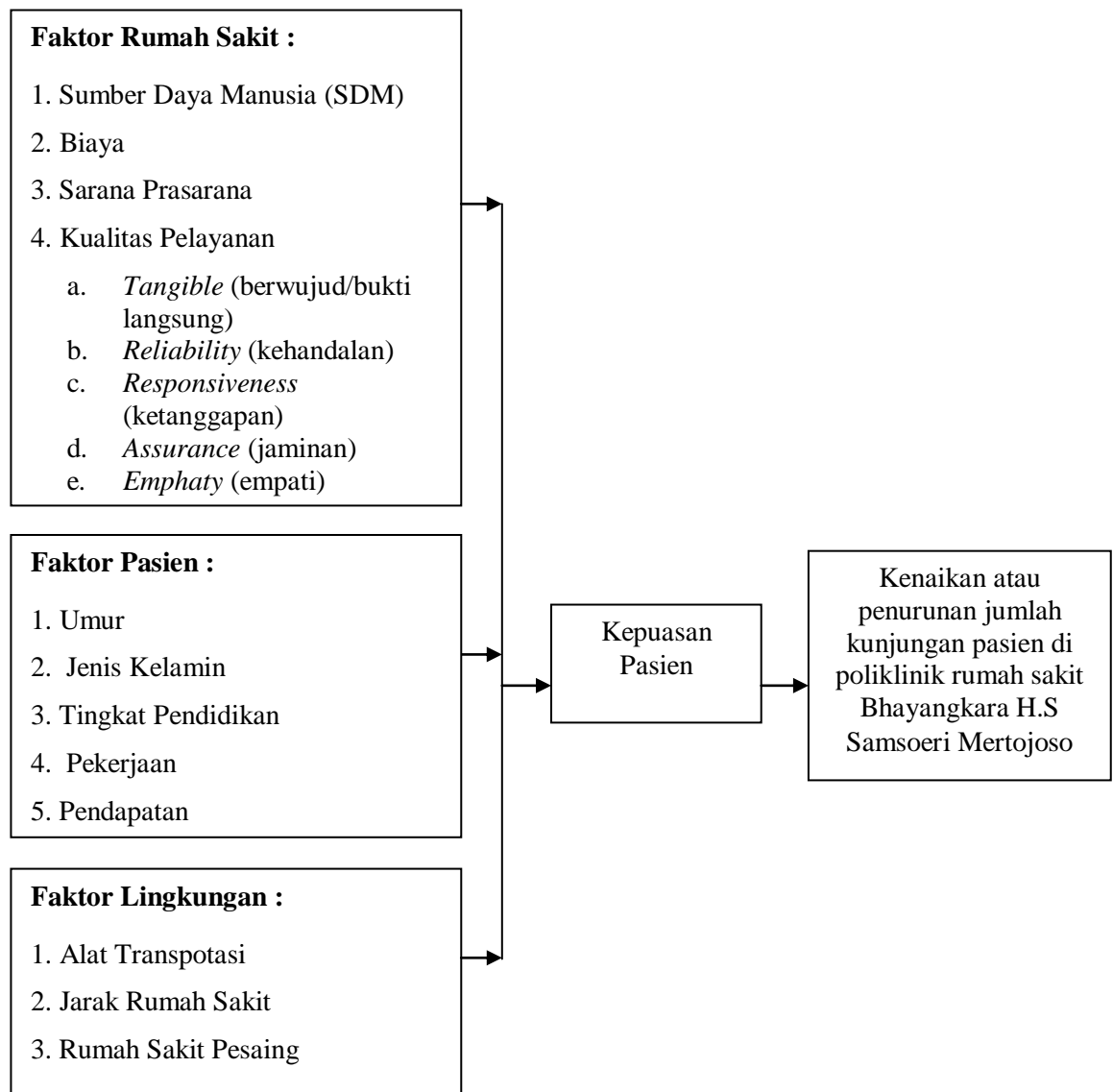
No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan			Rata – rata pertumbuhan	
		2016	2017	2018	2016/2017	2017/2018
1.	Anak	2.908	2.575	2.614	-11,45	1,51
2.	Kulit dan Kelamin	2.171	2.398	2.345	10,45	-2,21
3.	Mata	3.296	4.083	3.602	23,87	-1,14
4.	THT	2.433	2.516	2.443	3,41	-2,90

No	Poliklinik	Jumlah Kunjungan			Rata – rata pertumbuhan	
		2016	2017	2018	2016/2017	2017/2018
<b>Total</b>		<b>10.808</b>	<b>11.572</b>	<b>11.004</b>		

Oleh karena itu untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di poliklinik anak, kulit dan kelamin, mata, THT di Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya akan menggunakan metode dari Prasuraman *et al.* (1988) yang meliputi dimensi *tangible* (berwujud/ bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminana), dimensi *emphaty* (empati).

## 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, gambaran faktor penyebab tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso, Sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Identifikasi penyebab masalah kepuasan pasien pada pelayanan poliklinik

Penurunan jumlah kunjungan pasien poliklinik dapat dipengaruhi oleh faktor rumah sakit, faktor pasien, faktor lingkungan. Penjelasan untuk masing – masing faktor sebagai berikut :

### **1. Faktor rumah sakit**

#### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Manajemen SDM menurut Hasibuan (2006) yaitu ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. SDM yang kemungkinan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penurunan kepuasan pasien dalam memberi pelayanan di rumah sakit.

#### **2. Biaya**

Biaya adalah pengeluaran – pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang atau jasa yang berguna untuk masa yang akan datang, atau mempunyai manfaat melebihi satu periode akuntansi dunia dan Abdullah (2012). Biaya adalah faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan pasien karena dimana pelayanan yang telah diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah dikeluarkan atau dibayarkan oleh pasien.

#### **3. Sarana Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat atau bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Sedangkan prasarana adalah sesuatu penunjang utama terselenggaranya produksi. Sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang kemungkinan menghambat kepuasan pasien karena kurangnya rasa nyaman dan aman dalam perawatan.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan juga terkait dengan dimensi yang meliputi *tangible* (berwujud/bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati). Kualitas pelayanan merupakan faktor dari kepuasan pasien karena dimana seorang dokter, perawat, ataupun petugas kesehatan lainnya harus bersikap sopan, santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan kenyamanan kepada konsumen seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan dan ketersediaan informasi.

## 2. Faktor Pasien

### 1. Umur

Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati (Depkes RI, 2009). Umur adalah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena apabila ada pasien yang sudah memasuki kategori lansia (>45 tahun keatas) secara tidak langsung pasien memerlukan penjagaan khusus dari keluarganya. Semakin umurnya bertambah tua maka pasien tidak akan memilih – milih petugas untuk memberi pelayanan, apabila pasien masih berusia dini kemungkinan akan memilih – milih petugas dalam memberikan pelayanan.



## 2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin atau gender adalah suatu perbedaan antara laki – laki dengan perempuan yang telah memiliki perbedaan yang menonjol pada keduanya seperti payudara dan sebaran rambut. Jenis kelamin adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena dari beberapa pasien tidak ingin satu kamar dengan lawan jenisnya.

## 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan pengetahuan, keterampilan, dan sekelompok orang yang mentransfer dari satu generasi ke generasi lainnya. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dimana pasien atau keluarganya secara tidak langsung menginginkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan biaya yang telah mereka bayarkan.

## 4. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan hubungan yang melibatkan dua belah pihak antara perusahaan dengan para pekerja, sehingga pekerja akan mendapatkan gaji yang sesuai dengan jenis profesinya sebagai balas jasa atau upah dari pihak perusahaan. Pekerjaan adalah salah satu faktor yang kemungkinan menghambat kepuasan dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

## 5. Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan baik berupa uang maupun berupa barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai atas dasar sejumlah uang dari harta yang berlaku saat itu. Pendapatan merupakan 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 adalah faktor yang kemungkinan menghambat kepuasan pasien dalam berobat ke rumah sakit dikarenakan semakin besar pendapatan yang diterima maka kemungkinan besar mereka akan memilih rumah sakit yang pelayanannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

### **3. Faktor Lingkungan**

#### **1. Alat Transportasi**

Alat transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan alat atau kendaraan baik melalui darat, perairan, ataupun udara. Alat transportasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan pasien dikarenakan alat transportasi yang dijangkau untuk pergi ke rumah sakit sulit dicari.

#### **2. Jarak Rumah Sakit**

Jarak adalah waktu yang dapat di tempuh oleh konsumen yang tidak terhalang oleh keadaan sosial, ekonomi, geografis. Dapat dikatakan geografis diukur dengan lama perjalanan, jarak, biaya, jenis transportasi. Akses sosial yang berhubungan dengan dapat diterima atau tidak pelayanan kesehatan secara sosial, kepercayaan dan perilaku, dan akses ekonomi yaitu kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Jarak rumah sakit kemungkinan mempengaruhi kepuasan pasien karena jarak yang dicapai oleh konsumen terlalu jauh.

### 3. Rumah Sakit Pesaing

Persaingan dalam konteks pemasaran keadaan dimana perusahaan pada pasar produk atau jasa tertentu akan memperlihatkan keunggulannya masing – masing, dengan atau tanpa terikat peraturan tertentu dalam rangka meraih pelanggannya (Kotler dan Keller, 2002). Di daerah rumah sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso banyak rumah sakit pesaing disekitarnya seperti rumah sakit Islam Surabaya, rumah sakit Dr. Ramelan, dan Rumah Sakit Darmo yang telah mempunyai pelayanan yang setara dengan rumah sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya yang dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud/bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati)?
3. Bagaimana kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoreri Mertojoso Surabaya yang dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud/bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *emphaty* (empati) ?

4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya ?

## **1.4 Tujuan**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis karakteristik pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya
2. Menganalisis kualitas pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud/bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati)
3. Menganalisis kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya dilihat dari dimensi *tangible* (berwujud/bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati)
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsleri Mertojoso Surabaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Untuk mengaplikasikan teori yang didapat saat perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso**

#### **Surabaya**

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

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

Sebagai bahan informasi atau referensi ilmiah institusi terkait tentang analisis kepuasan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara H.S Samsoeri Mertojoso Surabaya.