

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. Pelayanan kesehatan yang paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Menurut peraturan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012) fasilitas kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat.

Rumah Sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit pemerintah, ataupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba – lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya (Rahadi, 2010).

Menurut (Undang - Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009) tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial

dan ekonomis. Kesehatan juga mendukung keberhasilan dalam pembangunan nasional. Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu upaya dalam pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup bagi setiap orang hingga terwujudnya derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya merupakan rumah sakit tipe B yang mempunyai misi salah satunya yaitu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara terus menerus. Rumah Sakit ini bertempat di Jl. Achmad Yani No. 2- 4 Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya Jawa Timur. Salah satu fasilitas yang di sediakan oleh Rumah Sakit Surabaya yaitu adanya fasilitas rawat jalan bagi pasien yang hendak berobat maupun pasien rujukan, sehingga mempermudah pasien dalam pengontrolan kesehatan masyarakatnya. Di dalam rumah sakit terdapat beberapa fasilitas di rawat jalan yaitu terdapat 30 spesialis salah satunya yaitu spesialis anak.

Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya merupakan salah satu rumah sakit yang juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, dimana terdapat berbagai macam pelayanan yang di dapat dilakukan di Rumah Sakit A.Yani Surabaya ini. Seperti pelayanan rawat jalan, pelayanan laboratorium dan pelayanan rawat inap serta masih banyak pelayanan medis lainnya. Pelayanan kesehatan ini khususnya pada unit pelaporan sudah ditunjang dengan adanya nit rekam medis yang menyelenggarakan kegiatan rekam medis dimulai dari penerimaan pasien sampai pengolahan data (Claudia, 2013).

Pasien awam pada umumnya jarang berpikir tentang arti dari mutu pelayanan medis yang menyangkut penyakit yang di deritanya. Pasien sebagai konsumen

dalam pelayanan kesehatan memiliki perilaku yang di asumsikan seperti konsumen dalam bidang jasa lainnya sehingga perilaku pasien dalam hal ini perlu dilakukan untuk menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perilaku pasien dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tindakan pembelian produk atau jasa (rawat inap dan rawat jalan) yang dilandasi dengan keinginan dan harapan untuk produk atau jasa pelayanan kesehatan (Saftri, 2012).

Setiap pelayanan kesehatan atau rumah sakit patut bangga apabila setiap pasien yang berkunjung terus meningkat, peningkatan pasien tersebut bisa kita ketahui dari perubahan grafik yang ada terhadap jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat sangat berpengaruh terhadap kelancaran usaha setiap pelayanan kesehatan, karena pasien yang sering berkunjung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap tempat pelayanan yang ia kunjungi. Tetapi apabila jumlah kunjungan pasien fluktuasi atau bahkan sampai terjadi penurunan yang drastis, hal ini merupakan masalah besar yang akan dialami oleh pelayanan kesehatan (Claudia, 2013).

Tabel 1.1 Data Fluktuasi Jumlah Kunjungan Pasien di Spesialis Anak
Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

Jumlah Kunjungan Spesialis Anak Tahun 2019									
Tahun	Jan	Feb	Mar	Triwulan I	April	Mei	Juni	Triwulan II	Total
2019	258	311	326	895	270	239	162	671	1566

Sumber : Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2019.

Trend Triwulan I dan Triwulan II

$$\text{Trend kunjungan} = \frac{671 - 895}{\quad}$$

895

$$\begin{aligned} &= \frac{-224}{895} \\ &= -0,25 \% \text{ (Keterangan : Turun)} \end{aligned}$$

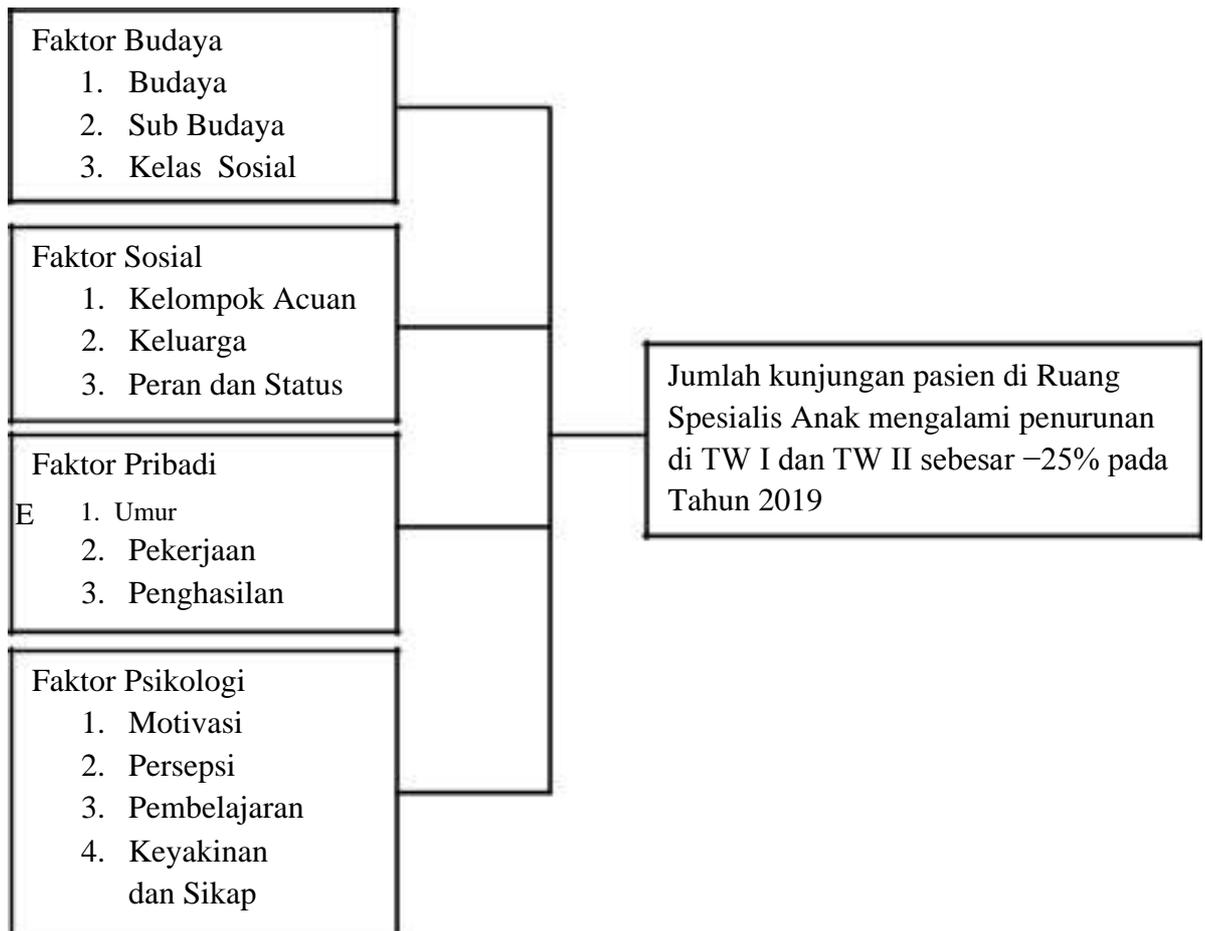
Berdasarkan Tabel 1.1 peneliti telah menghitung trend jumlah kunjungan pasien pada setiap tahunnya dimana fluktuasi pada tahun 2019 di spesialis anak Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya. Dilihat pada trend Triwulan I dan Triwulan II mengalami penurunan yaitu sebesar – 25% hal tersebut merupakan masalah yang tidak bisa di biarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada tingkat loyalitas pasien Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya juga ikut menurun. Apabila hal tersebut segera tidak diatasi maka akan membuat citra rumah sakit menjadi buruk. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang analisis perilaku keluarga pasien dalam pemanfaatan pelayanan pada spesialis anak Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan informasi awal yang telah dibahas diatas didapatkan faktor yang terdapat pada kepuasan kerja pegawai dapat mengakibatkan kinerja pegawai turun.

Identifikasi masalah yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

penelitian ini berdasarkan berikut ini :



Gambar 1.2 Kajian Masalah

1. Faktor Budaya

Budaya merupakan faktor yang sangat penting bagi perilaku konsumen yang menjadi penentu paling dasar yang mempengaruhi perilaku dan kepercayaan masyarakat. Masyarakat di daerah tertentu dengan budaya yang berobot kepada dukun cenderung tidak mempercayai pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis di rumah sakit. Hal ini kemungkinan akan menyebabkan penurunan kunjungan pasien.

2. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen di pengaruhi oleh faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, peran dan status sosial. Yang mana faktor tersebut kemungkinan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kunjungan pasien spesialis anak pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya. Contoh sederhana yaitu masyarakat cenderung berpikiran bahwa Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya hanya untuk masyarakat yang beragama Muslim saja, selain itu masyarakat juga berpikir bahwa Rumah Sakit Swasta cenderung lebih mahal daripada Rumah Sakit Pemerintah. Sehingga hal ini dapat menyebabkan menurunnya kunjungan pasien di spesialis anak Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

3. Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi tersebut meliputi umur, pekerjaan, dan penghasilan, faktor pribadi pasien ini sangat berkaitan dengan fasilitas yang di sediakan oleh rumah sakit baik peralatan ataupun tenaga medis. Ketika fasilitas kesehatan yang di sediakan oleh rumah sakit sesuai dari harapan

dari pembeli maka kunjungan pasien juga akan meningkat. Tenaga medis yang ahli dan ramah akan menjadi daya ketertarikan sendiri bagi pasien yang menjunjung tinggi profesionalisme. Fasilitas ruangan yang disediakan dengan mendesain semenarik mungkin dan bersih akan meningkatkan kunjungan pasien Spesialis Anak Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

4. Faktor Psikologis

Membuat motivasi pasien untuk sembuh akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kesembuhan pasien pada spesialis anak Rumah Sakit Islam A.yani Surabaya. Hal ini tentunya memerlukan peran tenaga medis rumah sakit saat pemeriksaan awal untuk memberikan pemeriksaan, edukasi yang tepat mengenai penyakit yang di derita oleh pasien terkait pengobatan yang terbaik untuk kesembuhan penyakitnya, dengan begitu akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini terletak pada perilaku pasien yaitu sosial, faktor pribadi, faktor psikologi yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah kunjungan pasien spesialis anak. Dalam presentase kunjungan pasien rawat jalan, perilaku pasien menjadi hal penting yang selalu di perhatikan karena pasien merupakan objek sekaligus pengguna utama pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Pada penelitian ini faktor budaya tidak di teliti oleh peneliti karena Rumah Sakit Islam Ayani Surabaya merupakan rumah sakit yang terletak pada daerah perkotaan sehingga masyarakat sudah tidak mempercayai dukun dan lain-lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2019?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis perilaku pasien umum dengan pemanfaatan pelayanan ruang spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2019.

1.5.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan dari tujuan Umum diatas, maka dapat di dapatkan tujuan khususnya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor pribadi pasien umum spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.
2. Mengidentifikasi faktor sosial pasien umum spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.
3. Mengidentifikasi faktor psikologis pasien umum spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.
4. Mengidentifikasi perilaku pasien umum dengan pemanfaatan pelayanan spesialis anak rawat jalan di Rumah sakit Islam A.Yani Surabaya.
5. Menganalisis hubungan faktor pribadi dengan perilaku pasien umum dalam pemanfaatan pelayanan spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

6. Menganalisis hubungan faktor sosial dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.
7. Menganalisis hubungan faktor psikologi dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneiti

Peneliti dapat mengetahui hasil dari analisis perilaku keluarga pasien dalam pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya dan sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam Rumah Sakit khususnya Ruang Spesialis Anak untuk lebih memperhatikan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya.

1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumber informasi atau referensi mahasiswa dan pembaca lainnya tentang persepsi masyarakat tentang perilaku keluarga pasien dalam pemanfaatan pelayanan di rumah sakit yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan.