

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yaitu promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dewasa ini, sebagian besar masyarakat telah sadar akan kesehatan dan hal itu menyebabkan peningkatan permintaan akan pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi penyedia pelayanan harus dapat memberikan pelayanan secara paripurna agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dimaksud dapat diwujudkan dengan sistem manajemen yang baik.

Rumah sakit termasuk suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai tanggungjawab meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Kepmenkes RI No.159/MENKES/PER/II/1998 pelayanan kesehatan rumah sakit berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik.

Pelayanan Radiologi sebagai bagian terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan Radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Srana Pelayanan Kesehatan yang

bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan Radiologi Diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008, pelayanan Radiologi salah satu pelayanan penunjang medik yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan oleh satu unit pelayanan yang disebut Instalasi Radiologi.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Rahmatriona, 2013). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik, menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011).

Kata kualitas memiliki banyak arti karena orang yang berbeda akan pengertiannya secara berbeda pula, seperti bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan. Produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan (Arief M, 2007). Cara untuk pelayanan jasa tetap dapat bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya. Kualitas yang lebih baik menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen maupun produsen.

Banyak organisasi menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan pangsa sasaran, salah satunya melalui strategi kualitas. Perusahaan saling berkompetensi meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan sasaran (Wijaya T, 2011).

Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Sayangnya, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, sedangkan perspektif eksternal memahami kualitas berdasar persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, sikap pelanggan dan *customer delight* (Tjiptono & Chandra, 2007).

Berdasarkan telaan literatur, riset kualitatif, serta uji validasi pada beberapa industri jasa, Brady & Cronin mengembangkan model kualitas jasa dimana dalam model tersebut dimensi utama kualitas jasa terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Masing-masing unsur tersebut memiliki variabel yang berbeda-beda. Pelanggan membentuk persepsi kinerja organisasi dengan cara mengagresi evaluasi pada variabel. Persepsi itulah yang melandasi persepsi kualitas jasa keseluruhan (Tjiptono F, 2009).

Masyarakat Indonesia dimasa yang akan datang banyak yang mengharapkan pelayanan jasa yang berkualitas terutama pelayanan publik, sehingga sejalan dengan tuntutan masyarakat berbagai industri yang bergerak

dibidang jasa atau pelayanan baik pemerintah maupun swasta berusaha untuk memenuhinya dengan berbagai inovasi. Dengan pelayanan prima diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga perusahaan dalam bisnis jasa dapat memenangkan persaingan Mujahida (2012).

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menempati lahan seluas 4.6 hektare, berlokasi di jalan Jemursari No 51-57 Surabaya dan merupakan rumah sakit tipe B yang merupakan salah satu unit usaha dibawah Yayasan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2016, 2017, dan 2018 mengalami kenaikan. Dapat dilihat dari data kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya berikut ini :

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya Tahun 2016,2017,2018

Bulan	Kunjungan Pasien		
	2016	2017	2018
Januari	818	1043	1161
Februari	878	941	1086
Maret	981	1076	1222
April	964	954	1148
Mei	863	989	1030
Juni	1041	709	771
Juli	876	1053	1029
Agustus	1120	964	987
September	978	908	999
Oktober	927	1160	911
November	1018	1047	823
Desember	1009	922	805
Total	11473	11766	11972

Sumber : laporan jumlah kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya Tahun 2016, 2017, 2018.

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya pada tahun 2016, 2017 dan 2018. Dari besarnya jumlah kunjungan tersebut peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Tabel 1.2 Waktu tunggu pelayanan foto thorax

No	Bulan	Capaian	Standar
1	Januari	186 menit	≤ 180 menit
2	Februari	186 menit	
3	Maret	101 menit	
4	April	108 menit	
5	Mei	159 menit	
6	Juni	166 menit	
7	Juli	150 menit	
8	Agustus	157 menit	
9	September	79 menit	
10	Oktober	67 menit	
11	November	112 menit	
12	Desember	93 menit	

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan foto thorax sudah sesuai standar tetapi terdapat masalah tidak sesuai standar pada bulan januari dan februari yang berangka 186 menit. Dan juga dapat dijelaskan pada tabel SPM pelaksana expertise hasil pemeriksaan radiologi berikut ini :

Tabel 1.3 Pelaksana Expertisi hasil pemeriksaan radiologi

No	Bulan	Capaian	Standar
1	Januari	66 %	100 %
2	Februari	68 %	
3	Maret	79 %	
4	April	83 %	
5	Mei	81 %	
6	Juni	79 %	
7	Juli	82 %	
8	Agustus	78 %	
9	September	79 %	
10	Oktober	80 %	

No	Bulan	Capaian	Standar
11	November	81 %	
12	Desember	79 %	

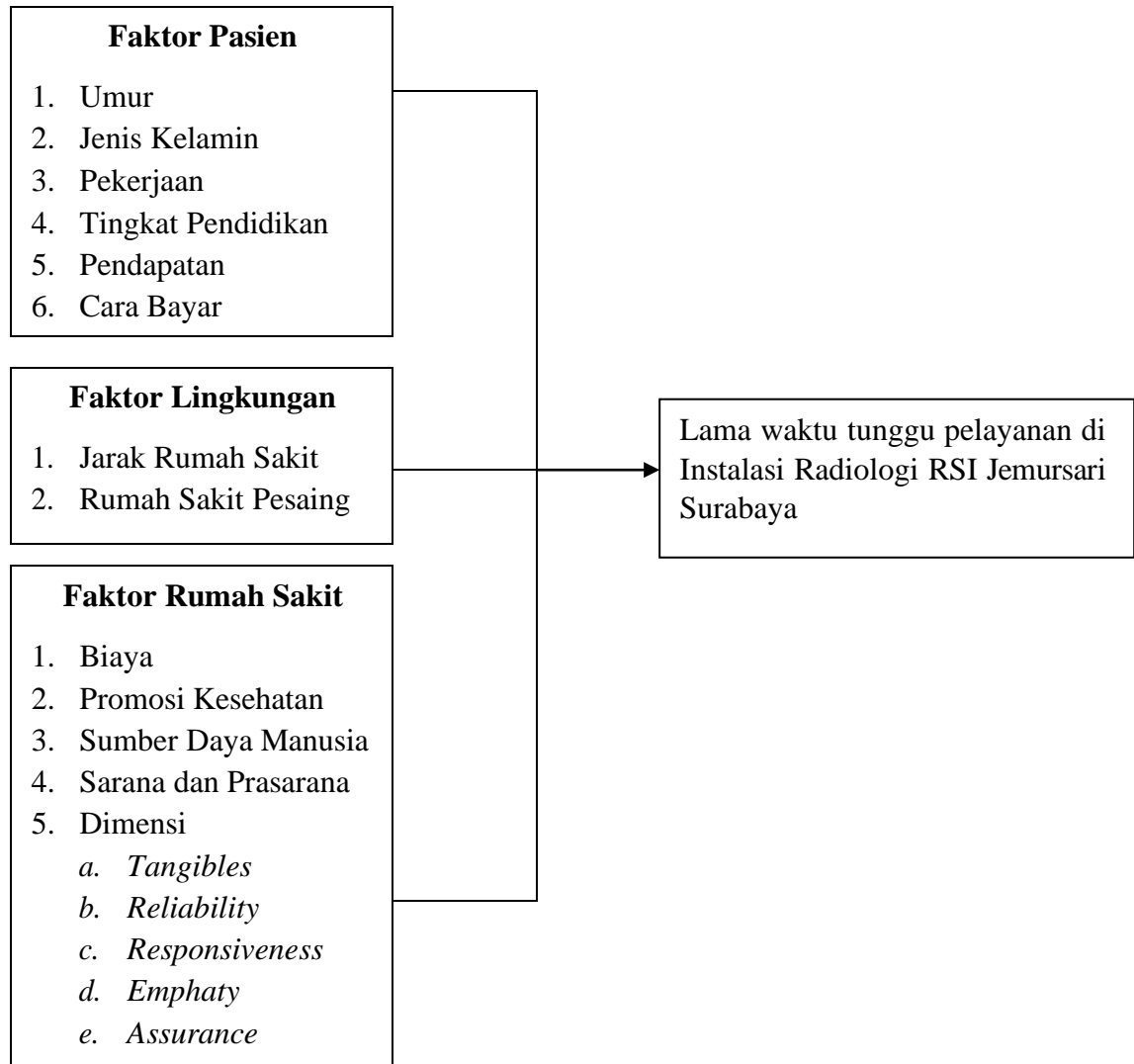
Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa indikator pelaksana expertise hasil pemeriksaan radiologi pada tahun 2018 tidak sesuai standar yang rata-rata berangka 60-83 %. Dapat dilihat dari tabel data SPM kejadian kegagalan pelayanan rontgen berikut ini :

Tabel 1.4 Kejadian kegagalan pelayanan rontgen

No	Bulan	Capaian	Standar
1	Januari	V	$\leq 2 \%$
2	Februari	2 %	
3	Maret	2 %	
4	April	1 %	
5	Mei	2 %	
6	Juni	3 %	
7	Juli	1 %	
8	Agustus	2 %	
9	September	2 %	
10	Oktober	2 %	
11	November	3 %	
12	desember	2 %	

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dijelaskan bahwa indikator kejadian kegagalan pelayanan rontgen tidak sesuai standar rata-rata berangka 2-3 %. Berdasarkan tabel 1.1 data kunjungan pasien di Instalasi Radiologi dan data standar pelayanan minimal di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada tabel 1.2, tabel 1.3, tabel 1.4 peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berdasarkan data SPM dan gambar 1.2 diatas dapat dijelaskan masalah terdapat pada lama waktu tunggu pelayanan foto thorax pada bulan januari-februari sebesar 186 menit, dan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan radiologi selama satu tahun serta kejadian kegagalan foto rontgen yang angkanya berkisar 2-3%. Lama waktu tunggu pelayanan di Instalasi Radiologi kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

### 1.2.1 Faktor Pasien

#### a. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati (Depkes RI, 2009). Umur merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

#### b. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk dalam suatu *spesies* sebagai sarana atau sebagai akibat digunakannya proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan *spesies* tersebut. Sebagai tambahan, sering kali tampak ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (misalnya payudara dan sebaran rambut) (Depkes RI, 2009). Jenis kelamin merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

#### c. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

#### d. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi



berikutnya melalui pengajaran, pelatihan atau penelitian. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (DepkesRI, 2009). Tingkat pendidikan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

e. Pendapatan

Pendapatan merupakan hasil yang diperoleh atas kegiatan-kegiatan perusahaan dalam suatu periode. Pendapatan merupakan hal yang penting karena pendapatan adalah objek atas kegiatan perusahaan. Pengertian pendapatan bermacam-macam tergantung dari sisi mana meninjau pengertian pendapatan tersebut. Pendapatan timbul dari peristiwa ekonomi antara lain penjualan barang, penjualan jasa, penggunaan aktiva perusahaan oleh pihak lain yang menghasilkan bunga, royalti dan dividen (Budi Mulya, 2007). Pendapatan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

f. Cara Bayar

Status kepersertaan dilihat dari cara pembayaran pasien. Cara bayar merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi

### **1.2.2 Faktor Lingkungan**

a. Jarak Rumah Sakit

Dimensi keterjangkauan atau akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis,

sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. (Pohan S, 2007). Jarak rumah sakit merupakan faktor lingkungan yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

b. Rumah Sakit Pesaing

Persaingan dalam konteks pemasaran adalah 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 & Keller, 2002). Persaingan akan terjadi pada beberapa kelompok pesaing yang tidak hanya pada produk atau jasa sejenis, dapat pada produk atau jasa substitusi maupun persaingan pada hulu dan hilir (Porter M, 2002). Rumah sakit pesaing merupakan faktor lingkungan yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

### 1.2.3 Faktor Rumah Sakit

a. Biaya

Biaya adalah nilai sesuatu yang dikorbankan dan diukur dalam satuan uang untuk memperoleh aktiva yang diimbangi dengan pengurangan aktiva atau penambahan utang atau modal (Nafarin M, 2004). Biaya merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

b. Promosi Kesehatan

Promosi kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat melalui pembelajaran diri, oleh, untuk dan bersama masyarakat, agar mereka dapat menolong diri sendiri, serta mengembangkan kegiatan yang bersumber daya masyarakat, sesuai sosial budaya setempat dan didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan (Kepmenkes RI, 2006). Promosi kesehatan merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut. Waktu, tenaga dan kemampuannya benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu (Subekhi & Jouhar, 2012). Sumber daya manusia merupakan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indra dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri. Prasarana adalah benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan

yang diharapkan (Permenkes RI, 2014). Fasilitas rumah sakit (sarana dan prasarana) merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik dan buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur (Wijaya T, 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi lama waktu tunggu pelayanan.

1. *Reliability* (kehandalan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, (2011)

Kehandalan adalah kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, (2011)

Daya tanggap adalah keinginan petugas dalam membantu pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

3. *Assurance* (jaminan)

Menurut Parasuraman, Zeithhaml dan Baerry dalam Tjiptono, (2011)  
Jaminan adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.

4. *Emphaty* (perhatian)

Menurut Parasuraman, Zeithhaml dan Baerry dalam Tjiptono, (2011)  
Perhatian adalah kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan.

5. *Tangibles* (bukti fisik)

Menurut Parasuraman, Zeithhaml dan Baerry dalam Tjiptono, (2011)  
Bukti fisik adalah bukti nyata yang dimiliki oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pasien lama waktu tunggu pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh, dirumuskan beberapa tujuan khusus sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dimensi *Tangibles* pada kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.
2. Mengidentifikasi dimensi *Reliability* pada kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.
3. Mengidentifikasi dimensi *Responsiveness* pada kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.
4. Mengidentifikasi dimensi *Emphaty* pada kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.
5. Mengidentifikasi dimensi *Assurance* pada kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.
6. Menganalisis kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSI Jemursari Surabaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan sebagai sarana menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

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

Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan evaluasi kinerja dan kualitas mutu pelayanan di Instalasi Radiologi.

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

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi mahasiswa lain atau peneliti lain yang akan mengembangkan lebih dalam aspek-aspek yang menyangkut kualitas pelayanan di rumah sakit.