

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Standar mutu pelayanan kesehatan dijadikan sebagai acuan dalam melayani kebutuhan pasien. Maka dari itu, penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit diuntut untuk selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik.

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. Kepuasan pasien juga mempertimbangkan

tentang apa yang dirasakan oleh pasien. Pasien akan memberikan penilaian tentang suatu yang mereka dapatkan.

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.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator seperti *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati) *reliability* (kehandalan). Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan sumber daya yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya.

Rumah Sakit adalah suatu bagian menyeluruh (*integral*) dari organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya (WHO), Rumah Sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan untuk penelitian Bio-Psiko-Sosio ekonomi-Budaya (Supriyanto, 2006)

Rumah Sakit merupakan institusi produk jasa dengan memfokuskan pelayanan pada kepuasan pelanggan. Dari beberapa pembaca dimedia cetak, kebanyakan keluhan yang ada menyangkut tentang pelayanan petugas yang

kurang professional sehingga tidak lagi memanfaatkan pelayanan rumah sakit tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan kecendrungan penurunan jumlah kunjungan setiap tahun, seperti yang terjadi di unit kamar bersalin Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya. Penyebab penurunan kunjungan di unit kamar bersalin dan cara mempertahankan pelanggan agar mereka tidak pindah ke rumah sakit lain perlu dievaluasi secara berkesinambungan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica merupakan rumah sakit swasta dengan klasifikasi rumah sakit tipe C yang telah mendapatkan pengakuan Badan Hukum PT Perdana Medica Sejahtera yang dikukuhkan dengan Akte Notaris H.Sartono, SH. Nomor : 1 HAM No. AHU-01537, AH.01.01 tanggal 12 Januari 2010.

Sebagai gambaran awal untuk melaksanakan penelitian, berikut ini saya tampilkan kinerja pada unit kamar bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica sejak tahun 2016-2018

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica berdasarkan kasus tahun 2016-2018

<b>Tahun</b>	<b>Ibu Bersalin</b>	<b>Trend</b>
2016	186	
2017	179	-3,76
2018	140	-21,7
<b>Jumlah</b>	505	

Sumber :RSIA Perdana Medica Surabaya 2019

Tabel 1.1 Berdasarkan data kunjungan Pasien Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica dalam kurun waktu tiga tahun mengalami penurunan pada tahun 2016-2018 dengan presentase sejumlah 9,5%. Penurunan

jumlah kunjungan dapat terjadi apabila manajemen pemasaran kurang dalam mempersepsikan keinginan dan harapan konsumen.

Menurut Supriyanto & Emawaty (2010) bahwa penurunan jumlah kunjungan juga memberikan indikasi adanya ketidakpuasan pelanggan, dan hal ini terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan tidak dapat dipenuhi. Dengan kata lain, manajemen rumah sakit tidak tepat dalam memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan masa mendatang.

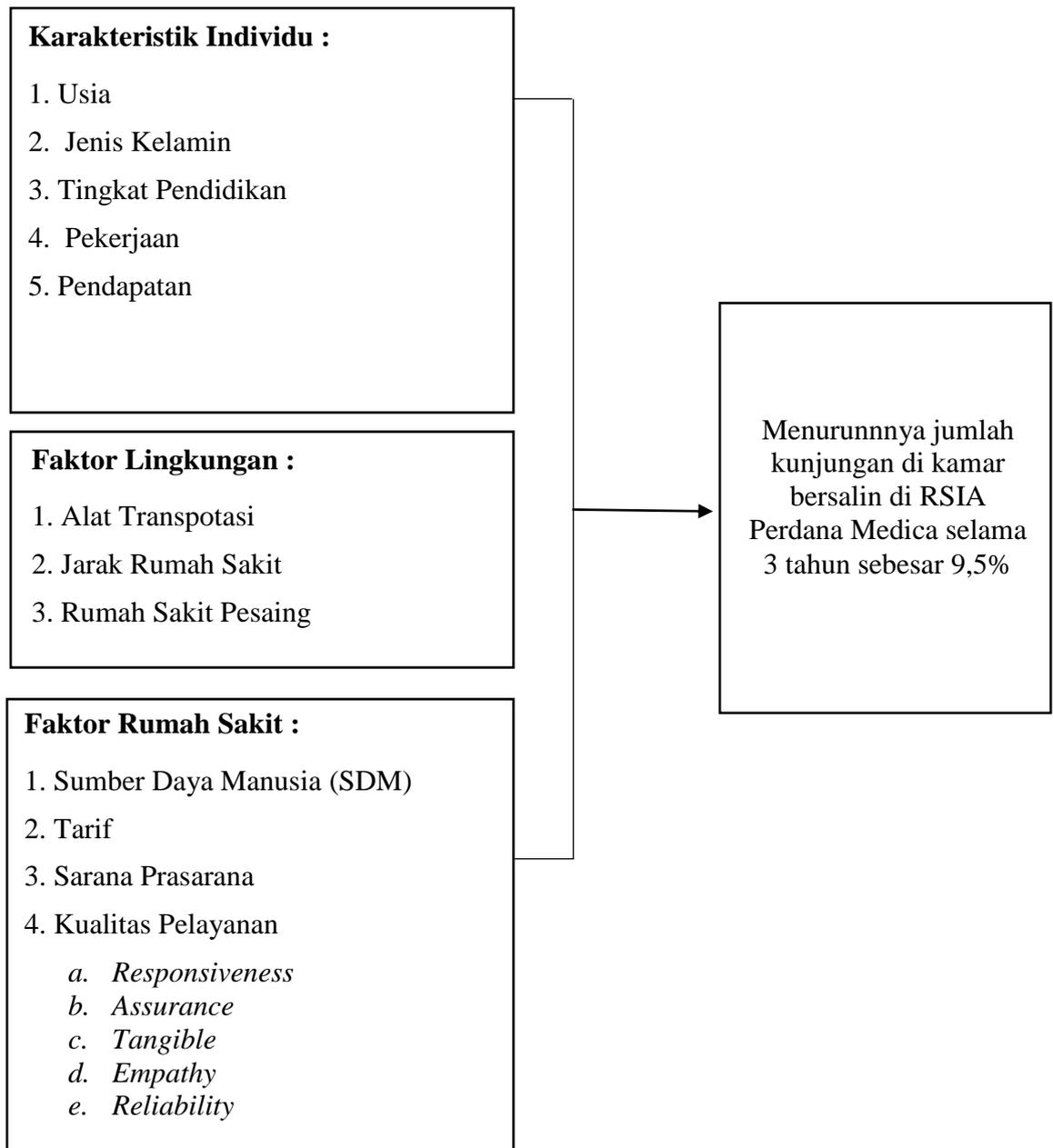
Salah satu upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan faktor dari kepuasan pasien karena dimana petugas kesehatan sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan kenyamanan kepada konsumen seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan dan ketersediaan informasi. Kualitas pelayanan RATER adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kualitas pelayanan RATER Peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Upaya Peningkatan Kunjungan Persalinan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Perdana Medica Surabaya”.

## **1.2 Kajian Masalah**

Adanya masalah dikarenakan tidak sesuai antara harapan dengan kenyataan dari pelaksana. Dengan adanya kajian masalah dapat mengidentifikasi

faktor-faktor penyebab timbulnya masalah. Berikut ini merupakan bagan kajian masalah:



Gambar 1.2 Identifikasi penyebab masalah menurunnya jumlah kunjungan pasien di kamar bersalin RSIA Perdana Medica tahun 2018.

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa penurunan kunjungan pasien di kamar bersalin dapat diidentifikasi sebagai berikut :

### **1.2.1 Karakteristik Individu**

#### **1. Usia**

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 (56 tahun keatas) secara tidak langsung pasien memerlukan penjagaan khusus dari keluarganya.

#### **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 mentranfer dari satu generasi ke generasi lainnya. Pendidikan dibagi menjadi 5 yang meliputi pra sekolah, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah keatas, dan perguruan tinggi. 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).

### **1.2.2 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 atau tidak strategis.

### 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).

## 1.2.2 Faktor Rumah Sakit

### 1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2006:10) yaitu ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia yang kemungkinan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam memberi pelayanan di rumah sakit.

### 2. Tarif

Tarif 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 (2012:22). 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, 2011). Kualitas pelayanan merupakan faktor dari kepuasan pasien karena dimana petugas kesehatan sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan kenyamanan kepada konsumen seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan dan ketersediaan informasi.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti maka penulis merumuskan permasalahan peneliti yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica ?

2. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica?
3. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica?
4. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* (empati) di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica?
5. Bagaimana kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Untuk mencapai tujuan umum proposal penelitian, maka diperlukan pencapaian dari tujuan khusus, yaitu :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap)
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan)
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik)

4. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dilihat dari dimensi *empathy* (empati)
5. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan)

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang di dapat selama di perkuliahan untuk perbaikan mutu pelayanan Rumah Sakit ibu dan Anak Perdana Medica.

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

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakir Dr. Soetomo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah institusi terkait tentang analisis kepuasan pasien di kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya