

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit melayani masyarakat dengan menawarkan pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi sebagai salah satu subsistem dari sistem pelayanan Kesehatan yang meliputi layanan medis, layanan dukungan medis, layanan rehabilitasi medis, dan layanan keperawatan semuanya dianggap sebagai layanan kesehatan. Unit gawat darurat, klinik rawat jalan, dan fasilitas rawat inap (Afrida, 2019). Rumah sakit adalah institusi yang rumit, dinamis, dan kompetitif yang membutuhkan banyak uang, banyak tenaga kerja multidisiplin, banyak teknologi, dan dipengaruhi oleh lingkungan yang terus berubah. Rumah sakit harus senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi amanahnya sebagai lembaga pelayanan sosial (Bactiu, 2013)

Saat ini, penyedia layanan dipaksa untuk menata kembali layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat sebagai jawaban atas kebutuhan publik akan layanan prima (Rusdiana, 2019). Jika masyarakat tidak puas maka akan mempengaruhi bagaimana masyarakat memandang pelayanan secara umum. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat menjalankan operasionalnya dengan penuh tanggung jawab sebagai kebutuhan pokok dalam memberikan pelayanan, khususnya bagi tenaga medis dan tenaga non medis dalam pelaksanaan tugasnya di lingkungan rumah sakit. Karena setiap pasien adalah individu, kualitas layanan yang ditawarkan tidak akan pernah sempurna. Akibatnya, tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan yang diberikan tidak akan pernah memuaskan (Bappenas, 2019).

Sangat penting untuk mengamati seberapa bahagia pasien dengan perawatan medis yang mereka terima di rumah sakit. Banyak rumah sakit saat ini secara eksklusif berfokus pada merawat dan menyembuhkan pasien, dengan sedikit pertimbangan untuk kesenangan mereka. Kepuasan pasien adalah tolok ukur yang baik untuk kesuksesan bisnis, termasuk bisnis jasa seperti rumah sakit (Ramadhan and Suprajang, 2018). Rumah sakit adalah salah satu jenis organisasi dimana Kepuasan pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap umur panjang. Saat ini banyak rumah sakit yang menyangkan rendahnya jumlah kunjungan rawat inap dan rawat jalan. Karena ketidakpuasan mereka dengan perawatan medis sebelumnya yang mereka terima, banyak pasien sering berpindah rumah sakit. Menurut (Wulan, 2018) kepuasan pasien dapat menghasilkan hubungan yang positif antara rumah sakit dan pasien, landasan yang kokoh untuk perawatan lanjutan, loyalitas pasien, terbentuknya rekomendasi *word-of-mouth* yang positif bagi rumah sakit, reputasi rumah sakit, dan peningkatan laba.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagian besar tergantung pada kepuasan mereka dengan kualitas pelayanan prima dari perawatan kesehatan yang mereka terima. Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan disebut sebagai keandalan. Dimensi kedua adalah daya tanggap, yang mengacu pada keinginan anggota staf untuk membantu pelanggan

dan memberikan pelayanan yang tanggap. (3) Jaminan meliputi keahlian, kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf serta tidak adanya risiko atau ketidakpastian. Bukti fisik (*tangible*) terdiri dari sumber daya konkrit yang meliputi bangunan, mesin, personel, dan saluran komunikasi (Tjiptono and Chandra, 2016).

Selain itu, empati memerlukan kapasitas untuk komunikasi yang efektif dan membangun hubungan. Pelayanan yang ditawarkan menjadi tolok ukur kepuasan pasien bagi pemberi pelayanan. Pasien akan merasa kecewa dan tidak puas dan bahkan mungkin memiliki efek negatif tambahan pada bisnis jika kualitas layanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diantisipasi. Oleh karena itu, pelaku bisnis harus dapat menentukan harapan dan aspirasi pasien. Sehingga bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pertemuan klien yang positif dan meminimalkan pertemuan negatif. Akhirnya, hal ini dapat mengakibatkan peningkatan loyalitas konsumen terhadap bisnis (Barata, 2013)

Peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan sampai pada kesimpulan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang unik dan dokter sering terburu-buru, tidak tanggap terhadap keluhan pasien, dan tidak memiliki empati pasien (Kurnia, 2018). Temuan penelitian yang dilakukan di RS USU, yang menemukan adanya korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien, semakin menegaskan hal tersebut. Contoh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit antara lain kunjungan dokter yang terlambat, kesalahan perawat lima kali dalam pemberian pelayanan, penanganan keluhan pasien yang

tidak memadai, perawat yang tidak ramah dan diskriminatif, serta kurangnya sarana dan prasarana. Temuan dari studi tersebut menunjukkan hubungan yang jelas antara Kepuasan pasien dan kualitas layanan. Menurut Parasuraman dalam (Purba, 2019) yang juga menegaskan bahwa terdapat korelasi atau pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang meliputi ketergantungan, daya tanggap, empati, percaya diri, dan bentuk fisik.

Hal ini juga senada dengan hasil dari survey awal menggunakan kuesioner yang didapat dari pasien setelah rawat inap yang kontrol di RSUD Bhakti Dharma Husada pada tanggal 11 Mei 2023 s/d 26 Mei 2023. Berikut data hasil kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 1.1 Kategori Penilaian Hasil Kepuasan

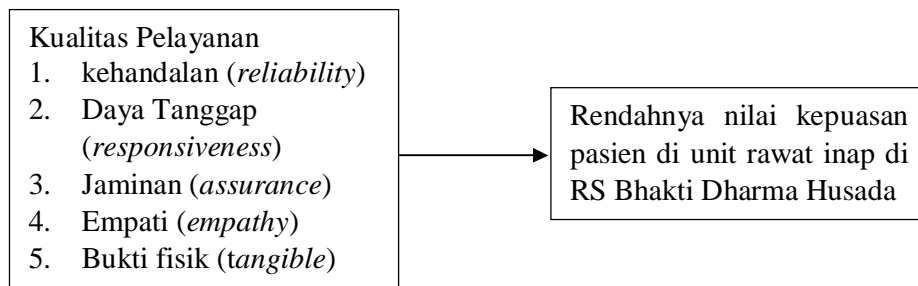
Kriteria	Jumlah Responden	%
Baik	13	43
Cukup	9	30
Kurang	8	27
Total	30	100

Berdasarkan hasil survey yang diperoleh oleh penulis dari tanggal 11 Mei 2023 sampai dengan 26 Mei 2023. Penulis mengambil data dari pasien setelah pulang dari rawat inap yang akan kontrol kembali. Survey awal diambil pada tanggal 11 Mei 2023 dengan mengambil 3 responden dengan melakukan wawancara di bagian luar ruangan tunggu untuk kepulangan pasien, kemudian responden menanyakan apakah bersedia untuk di wawancara atau tidak. Hasil dari wawancara dikumpulkan dan ditulis dalam lembaran kuesioner yang sudah

disiapkan oleh penulis. Pengambilan data sampai mencapai 30 responden, berakhir sampai tanggal 26 Mei 2023.

Adapun hasil kesimpulan survey menunjukkan hasil kepuasan pasien rawat inap masih belum mencapai 100% . Dari 30 responden kepuasan pasien yang baik ada 13 responden — 43%, cukup 9 responden — 30%, kurang 8 responden — 27%. Namun tidak semua pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Bhakti Dharma Husada kuna ekspektasi seseorang tergantung dari persepsi masing-masing individu dalam memandang suatu hal. Adanya ketidakpuasan yang dialami oleh pasien di RSUD Bhakti Dharma Husada mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bhakti Dharma Husada.

1.2 Kajian/Identifikasi Masalah



Keterangan:

1. Kehandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dan bahaya, resiko atau keragu-raguan.

4. Empati (*empathy*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berdasarkan Kajian Masalah di atas, kualitas pelayanan dalam hal kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberikan pengaruh dalam penurunan kepuasan pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam Penelitian ini yaitu: “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada?”

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada hanya pada unit rawat inap umum saja dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Penelitian akan dilakukan pada bulan Juli 2023.

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Melakukan identifikasi terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada dalam konteks rawat inap.
2. Melakukan identifikasi terhadap aspek-aspek kepuasan pasien dalam konteks rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.
3. Melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Bhakti Dharma Husada. Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menggunakan ilmu yang telah diperoleh selama ini. sehingga kasus-kasus aktual di lapangan dapat dijelaskan dan didukung oleh temuan penelitian ini.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dalam hal inisiatif untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat.

1.6.3 Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Ini dapat dimanfaatkan oleh sarjana lain yang tertarik untuk memajukan subjek ini dan melakukan studi tambahan sebagai sumber referensi dan pembandingan.