

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Beberapa waktu yang lalu, dunia sempat dihebohkan dengan munculnya virus baru yang mengancam kesehatan manusia. Virus tersebut merupakan varian baru dari flu yaitu flu burung (H5N5) yang menyerang manusia yang berasal dari unggas (burung) hingga mengakibatkan kematian. Jika dicermati lebih lanjut perkembangan penyakit “baru” semacam ini dimulai dari negara-negara yang memiliki kualitas kesehatan yang rendah. Indonesia tercatat sebagai negara yang memiliki jumlah korban flu burung terbesar bersama China. Kini masyarakat tidak bisa menutup mata bahwa pemerintah belum memberikan perhatian yang optimal pada permasalahan kesehatan seperti layaknya masalah ekonomi. Anggaran kesehatan Indonesia hanya berkisar pada 2-4 % dari total APBN sementara yang dianjurkan WHO adalah 8-15% (<http://sevinasusilia.wordpress.com/2009/05/07/globalisasikesehatan/>).

Hal tersebut mengakibatkan banyak masyarakat yang kurang terpantau dan terlayani kesehatannya oleh pemerintah. Di sisi lain, masyarakat mulai menyadari pentingnya menjaga kesehatan karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sekarang ini. Kesadaran akan pentingnya kesehatan inilah yang mendorong masyarakat berinisiatif untuk datang

sendiri ke rumah sakit apabila sedang sakit atau merasa ada sesuatu yang tidak normal dalam tubuhnya.

Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (*Daftar Rumah Sakit Indonesia, Departemen Kesehatan R.I. Direktorat Jendral Pelayanan Medik*). Saat memberikan pelayanan, rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan fungsi sosial, karena rumah sakit merupakan tempat bagi masyarakat yang berasal dari berbagai lapisan untuk mendapatkan pelayanan dan pertolongan medis. Keberhasilan sebuah rumah sakit dapat dilihat dari mutu pelayanan rumah sakit tersebut, apakah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien atau tidak, misalnya pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan bagian administrasi. Selain itu pasien dapat menilai dari keramahan serta perhatian yang diberikan oleh dokter, perawat, bagian administrasi serta karyawan lain yang ada di rumah sakit tersebut.

Namun perkembangan menuju sistem kesehatan yang baik selama ini terkendala adanya krisis tenaga kesehatan serta ketimpangan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan. Hal ini mengacu pada temuan WHO yang menyebutkan adanya peningkatan kematian setiap tahun yang terjadi di negara-negara berkembang. Hal tersebut akan semakin bertambah buruk jika tidak ada peningkatan yang lebih cepat dalam sistem pelayanan kesehatan di negara berkembang(<http://www.depkes.go.id/index.php?option=news&task=viewarticle>

&sid=1172&Itemid=2). Dari hal di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan mutu kesehatan dan perkembangan suatu bangsa.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan dan pelayanan kesehatan, semakin banyak pula bermunculan rumah sakit baru yang menawarkan fasilitas dan pelayanan yang baik. Di Kota Bandung, terdapat 32 rumah sakit swasta dan daerah serta lebih dari 50 rumah bersalin (<http://bataviase.co.id/node/391501>). Rumah sakit tersebut saling bersaing untuk mendapatkan pasien. Salah satu yang membuat suatu rumah sakit mampu bertahan bahkan berkembang adalah pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999). Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang di obati di rumah sakit (<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/>). Dari uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa pasien merupakan hal utama yang dapat membuat suatu rumah sakit dapat bertahan dan berkembang.

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 menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh

pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/>). Sebuah rumah sakit akan dapat berkembang dan bersaing dengan rumah sakit lain apabila memiliki pasien yang loyal dan mempercayai rumah sakit tersebut sebagai tempat yang cocok bagi mereka untuk berobat.

Namun karena banyak bermunculan rumah sakit yang bertaraf internasional, kesempatan sebuah rumah sakit untuk bertahan atau berkembang akan semakin sulit terlebih lagi bagi rumah sakit yang bertahan dengan pelayanan konvensional. Untuk itu, rumah sakit yang telah lebih dahulu muncul harus mampu bertahan dan harus mampu bersaing dengan rumah sakit modern yang sedang berkembang agar mampu bertahan dan tetap memberikan citra rumah sakit yang baik dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasiennya. Para pasien mengharapkan bahwa rumah sakit menyediakan fasilitas yang dapat membuat pasien nyaman misalnya pelataran parkir yang luas, tersedianya alat bantu seperti kursi roda, laboratorium yang lengkap, dokter dan staf rumah sakit yang berkompeten. Pasien juga mengharapkan rumah sakit mampu menjelaskan aturan-aturan yang ada di rumah sakit dan dapat dengan cepat menangani keluhan yang disampaikan pasien.

Pasien juga mengharapkan sikap ramah dari karyawan dan staff rumah sakit pada saat melayani pasien yang datang untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan, serta keamanan yang terjamin selama pasien menjalani pengobatan di rumah sakit tersebut. Selain itu pasien mengharapkan rumah sakit dapat melayani transaksi dengan cepat dan teliti, serta dapat memberikan informasi

apabila ada pasien yang memerlukan informasi mengenai dokter yang bagus. Hal tersebut membuat faktor kepuasan pasien menjadi faktor utama yang menunjang rumah sakit untuk dapat bertahan.

Kepuasan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh seluruh badan usaha yang bergerak di bidang jasa, salah satunya adalah Rumah Sakit “X”. Rumah Sakit X berdiri sejak tahun 1932 sebagai sebuah balai pengobatan namun sejalan dengan perkembangan waktu maka pada tahun 1937, balai pengobatan tersebut dibangun dan diresmikan menjadi sebuah Rumah Sakit yang cukup besar. Sebagian besar pasien yang harus ditangani oleh Rumah Sakit “X” adalah masyarakat dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Lokasi Rumah Sakit “X” yang berada di daerah kawasan kumuh paling padat di dunia membuat Rumah Sakit “X” harus mampu bertahan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanannya terhadap pasien. Masyarakat di sekitar Rumah Sakit “X” sebagian besar berasal dari kalangan buruh, tukang becak, pedagang kaki lima sehingga sangat banyak yang tidak mampu. Pasien yang berobat di Rumah Sakit “X”, umumnya hanya mampu membayar ruang rawat kelas III. Pasien yang mampu membayar untuk kelas II dan kelas I, sangat jarang terjadi. Bahkan, untuk pasien tidak mampu, Rumah Sakit “X” memiliki anggaran khusus yang bertujuan untuk membantu para pasien yang sakit namun tidak memiliki biaya untuk berobat (*pdpersi.co.id*). Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa Rumah Sakit “X” rata-rata melayani pasien yang berasal dari golongan menengah kebawah.

Untuk itu, Rumah Sakit “X” memiliki prosedur tersendiri bagi pasien yang tidak mampu melunasi biaya perawatan yaitu dengan menandatangani surat

keterangan untuk membayar dengan cara mencicil. Kebijakan ini dilakukan karena Rumah Sakit “X” memiliki visi yaitu “ Dalam terang dan semangat iman Kristiani, kami mengabdikan seutuhnya untuk keselamatan jiwa dan raga bagi sesama umat manusia tanpa membedakan suku, golongan, warna kulit, asal usul, status sosial, ekonomi, agama, atau kepercayaan. Tugasewartakan Kabar Keselamatan bagi manusia adalah tugas mulia. Kami menghormati martabat serta nilai-nilai kemanusiaan yang luhur dan mendasarkan peduli kepada mereka yang kurang mampu atau yang mengalami kesesakan hidup. Organisasi kegiatan kami berwujud organisasi nirlaba yang ingin tumbuh yang berkembang dan mandiri serta peduli terhadap perubahan menuju masa depan yang lebih baik. Apa yang kami peroleh, selalu kami kembalikan kepada masyarakat. Para pengabdikan kehidupan yang menjalankan tugas mulia bidang pelayanan dan karya sosial ini menjadi sumber daya utama dan amat bernilai ”. Hal tersebut yang membuat Rumah Sakit “X” ingin menolong orang-orang yang tidak mampu untuk berobat.

Rumah Sakit “X” berkapasitas 253 tempat tidur, memiliki fasilitas pelayanan gawat darurat 24 jam, rawat jalan, rawat inap, pelayanan ibu bersalin, Pusat Informasi Air Susu Ibu (PI-ASI), serta berbagai pelayanan penunjang medis seperti farmasi, USG, rontgent, EKG, laboratorium, fisiotherapi, dan berbagai macam pelayanan medis lainnya. Rumah Sakit “X” menjadi andalan masyarakat di bagian Timur Kota Bandung. Rumah Sakit “X” mengunggulkan pelayanan Obstetri dan Ginekologi, dengan Neonatalnya. Rumah Sakit “X” memang sangat berarti bagi masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah. Apalagi, lokasinya yang tepat berada di jalan masuk kota Bandung dari arah Timur

(*pdpersi.co.id*). Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa Rumah Sakit “X” memiliki fasilitas dan pelayanan medis yang cukup memadai.

Namun mengingat Rumah Sakit “X” lebih banyak melayani pasien sesuai visinya tersebut di atas, maka tidak heran jika Rumah Sakit “X” ini mengalami kesulitan untuk meremajakan alat-alat dan fasilitas medisnya guna menunjang kebutuhan pasien dengan alat-alat kesehatan yang lebih modern. Banyaknya alat yang rusak atau tidak dimiliki oleh Rumah Sakit “X”, mengakibatkan pasien dengan diagnosa tertentu tidak dapat ditangani oleh Rumah Sakit “X” sehingga harus dirujuk ke rumah sakit lain. Secara langsung atau tidak langsung, keadaan ini menyebabkan pasien yang datang ke Rumah Sakit “X” mengalami penurunan. Pasien mengharapkan Rumah Sakit “X” memiliki peralatan medis yang mampu menangani penyakit pasien. Selain itu juga pasien mengharapkan pelayanan dan penerimaan dari Rumah Sakit “X”. Kebutuhan pasien tersebut terhadap pelayanan dari sebuah rumah sakit, tidak lepas dari harapan para pasien tersebut mengenai apa yang seharusnya diterima oleh dari sebuah rumah sakit dan kenyataan yang ada di rumah sakit tersebut. Pasien akan datang kembali ke rumah sakit tersebut atau lebih memilih rumah sakit lain, dapat dipengaruhi pula oleh persepsi pasien tersebut terhadap rumah sakit dan apa saja yang telah diberikan oleh rumah sakit tersebut untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam hal ini, pelayanan merupakan hal yang penting, yaitu bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien, sehingga dapat

menimbulkan kepuasan maka pasien akan tetap menggunakan jasa tersebut, dan sebaliknya (Kotler, 1997). Kepuasan yang dirasakan pasien berhubungan dengan kinerja berbagai pihak yang terkait, misalnya dokter dan perawat yang merawatnya, bagian administrasi yang melayani pembayaran, dan pelayanan yang diberikan karyawan lain yang ada di rumah sakit. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pasien tersebut akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, akan menghasilkan perasaan puas.

Rumah Sakit “X” memiliki Poliklinik yang terbagi menjadi 15 klinik. Namun Klinik yang paling banyak dikunjungi dan paling banyak memiliki pasien adalah Klinik Anak. Kurang lebih 40 sampai 50 pasien per hari yang datang dan diperiksa di Klinik Anak dan dalam satu bulan dapat mencapai kurang lebih 1400 pasien. Banyaknya pasien yang datang dan diperiksa di Klinik Anak mengakibatkan timbul berbagai keluhan dari pasien yang datang. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap sepuluh orang tua pasien yang datang ke Klinik Anak, enam dari sepuluh orang tua pasien tersebut merasa pelayanan yang diberikan baik oleh bagian kasir, bagian pendaftaran, perawat dan dokter kurang sesuai dengan apa yang para pasien tersebut harapkan. Terdapat tiga orang tua pasien yang kurang puas karena mereka harus menunggu giliran untuk memeriksakan anak mereka kepada dokter selama berjam-jam. Dua responden lagi mengatakan kekurangpuasan yang dirasakan karena harus menunggu proses pembayaran dan pengambilan obat selama kurang lebih tiga jam. Satu orang tua pasien merasa tidak puas terhadap perawat yang dinilai kurang memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya. Namun terdapat empat orang tua pasien

merasa puas terhadap dokter di Klinik Anak yang kompeten dalam menangani dan memeriksa pasien yang datang.

Data lain yang berhasil diperoleh adalah pada bulan Juli tahun 2009, pasien yang berobat ke bagian Klinik Anak sebanyak 1664 pasien. Pada bulan Agustus tahun 2009, pasien yang berobat ke bagian Klinik anak sebanyak 1801 pasien. Pada bulan September tahun 2009, pasien yang berobat ke bagian Klinik Anak sebanyak 1284 pasien. Pada bulan Oktober 2009, pasien yang berobat ke bagian Klinik Anak sebanyak 1294 pasien. Sedangkan pada bulan November tahun 2009, pasien yang berobat ke bagian Klinik Anak sebanyak 1135 pasien.

Berdasarkan fakta-fakta dan wawancara yang telah dijelaskan di atas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapat informasi dan mengetahui derajat kepuasan dan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Ilmiah

1. Hasil penelitian dapat menjadi informasi dan bahan masukan untuk menambah wawasan empirik dalam teori Psikologi Konsumen dan Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Menambah informasi bagi peneliti lain yang berminat dalam penelitian serupa, dalam konteks mengembangkan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Memberi informasi kepada Rumah Sakit “X” mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan bagian Klinik Anak sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan, staf, dan seluruh karyawan bagian Poliklinik di Rumah Sakit “X” untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien Rumah Sakit “X” di kota Bandung.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam rangka menyusun program pelatihan bagi peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.5. Kerangka Pikir

Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medis, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (*Daftar Rumah Sakit Indonesia, Departemen Kesehatan R.I. Direktorat Jendral Pelayanan Medik*). Pada saat pasien datang berobat ke Rumah Sakit, biasanya pasien akan memperhitungkan bagaimana Rumah Sakit tersebut. Seorang pasien yang akan berobat ke Rumah Sakit akan bertanya kepada rekan atau saudaranya mengenai Rumah Sakit yang biasanya didatangi untuk berobat. Calon pasien juga akan mempertimbangkan pengalaman yang pernah dirasakan pada saat pasien tersebut datang ke Rumah Sakit. Biasanya pasien yang baru pertama kali berobat ke sebuah Rumah Sakit, pasien tersebut akan memperhitungkan biaya yang harus dikeluarkan apabila pasien tersebut berobat atau bahkan harus dirawat di Rumah Sakit tersebut.

Hal lain yang menjadi pertimbangan pasien untuk datang ke Rumah Sakit adalah fasilitas dan pelayanan yang disediakan bagian Poliklinik. Dalam Poliklinik, terdapat sub bagian yang disebut Klinik dan dari beberapa Klinik yang ada terdapat Klinik Anak. Pasien yang datang di Klinik Anak ingin mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan yang cepat, ramah dan baik dari dokter. Selain itu, para pasien juga ingin dilayani dengan ramah dan sabar oleh para perawat.

Selain fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, faktor lain yang mempengaruhi pasien untuk datang ke Rumah Sakit tertentu adalah persepsi.

Persepsi merupakan suatu proses pemaknaan terhadap sesuatu. Persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terutama pada bagian Klinik Anak dapat membuat pasien kembali lagi atau tidak ke Rumah Sakit “X”. Persepsi pasien terhadap pelayanan Klinik Anak akan berpengaruh kepada frekuensi pasien tersebut untuk berobat di Rumah Sakit “X”, apakah pasien tersebut akan kembali lagi ke Rumah Sakit “X” atau pasien tersebut mencari Rumah Sakit lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan Rumah Sakit “X”. Jika pasien memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X”, maka keinginan pasien untuk kembali berobat di Rumah Sakit “X” dapat menurun.

Sebaliknya, jika pasien memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X”, maka keinginan pasien untuk kembali berobat di Rumah Sakit “X” dapat meningkat. Sebagai contoh, jika pasien memiliki persepsi yang buruk mengenai para perawat yang ada di bagian Klinik Anak, maka pada saat pasien tersebut datang ke Rumah Sakit itu, pasien akan berpendapat bahwa pelayanan yang akan diterima dari bagian Klinik Anak juga buruk sehingga pelayanan seperti apapun yang diberikan bagian Klinik Anak akan dianggap buruk oleh pasien tersebut, dan begitu pula sebaliknya.

Untuk itu, perlu dilihat seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X” karena kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Anak secara langsung atau tidak langsung akan berdampak pada kemajuan Rumah Sakit “X”. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu

produk dengan harapan-harapannya. Dalam hal ini, pelayanan merupakan hal yang penting. Apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, akan menimbulkan kepuasan sehingga konsumen akan tetap menggunakan jasa tersebut, dan sebaliknya (Kotler, 1997). Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat berdampak sangat besar bagi perusahaan yang menyediakan barang atau jasa. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan sangat kecewa. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Oliver, dalam Supranto, 2001), sehingga tingkat kepuasan orang tua pasien merupakan kesenjangan yang terjadi antara *Expected Service* dan *Perceived Service* yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan bagian Klinik Anak.

Pasien akan kembali untuk berobat di suatu rumah sakit apabila pasien tersebut telah mendapatkan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien tersebut (*Expected Service*). Pasien akan melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bagian Klinik Anak ketika pasien tersebut mendapatkan pelayanan dari bagian Klinik Anak tersebut (*Perceived Service*). Dari hasil yang didapatkan, maka pasien tersebut dapat membandingkannya dengan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut.

Menurut Zeithaml (2003), ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliabilities*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Dimensi *Tangibles* berhubungan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana

fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitar yang disediakan oleh Rumah Sakit “X”. Rumah Sakit “X” berada lingkungan pasar yang padat dan berdampingan dengan sebuah sekolah swasta. Selain itu lokasi Klinik Anak berada di belakang Rumah Sakit sehingga mengharuskan pasien berjalan agak jauh untuk mencapai Klinik Anak. Klinik anak juga memiliki fasilitas kursi roda dan tempat tidur dorong yang dapat digunakan bagi pasien yang tidak dapat berjalan dan membutuhkan bantuan. Penampilan dokter, perawat, dan seluruh staf yang cukup rapih juga menjadi hal yang diperhatikan oleh orang tua pasien.

Dimensi *Reliability* berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang dimiliki bagian Klinik Anak seperti segera menangani pasien yang membutuhkan pengobatan dan pemeriksaan dari dokter, staf perawat menjalankan tugasnya secara tepat dan tidak asal-asalan.

Dimensi *Responsiveness* berhubungan dengan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas seperti menjelaskan mengenai aturan-aturan yang ada di rumah sakit dan dengan cepat menangani penyakit pasien agar penyakit pasien tidak menjadi bertambah parah, bagian pendaftaran secara cepat melayani orang tua pasien yang akan mendaftar rawat jalan untuk anaknya.

Dimensi *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan atau kesopansantunan dan kemampuan bagian untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada Rumah Sakit “X” seperti sikap ramah dan sopan bagian Poliklinik saat melayani pasien yang datang untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan, petugas

keamanan yang sigap dalam memberi tahu informasi yang ditanyakan orang tua pasien, keamanan yang terjamin selama pasien menjalani pengobatan di Klinik Anak Rumah Sakit “X”.

Dimensi *Empathy* berhubungan dengan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien seperti melayani pendaftaran dan pembayaran sesegera mungkin karena merada peduli terhadap kondisi pasien yang sedang tidak sehat, dapat memberikan informasi apabila ada pasien yang memerlukan informasi mengenai dokter yang memiliki kompetensi yang baik, memperhatikan perasaan pasien yang datang pada saat pemeriksaan dan pengobatan.

Selain terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit “X” (*Perceived Service*). Terdapat empat faktor yang mempengaruhi *Perceived Service*, yaitu tempat transaksi jasa pelayanan (*Service Encounters*), kepercayaan konsumen terhadap jasa pelayanan (*Evidence of Service*), reputasi penyedia jasa (*Image*), dan harga jasa pelayanan (*Price*). Faktor *Service Encounters* berhubungan dengan tempat transaksi jasa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit “X” kepada pasien pada saat pasien tersebut datang dan mendapatkan pelayanan, yaitu ruangan pemeriksaan di Klinik Anak pada saat pasien akan diperiksa, fasilitas dan kelengkapan alat-alat di ruang pemeriksaan pada saat pasien akan diperiksa dan pelayanan yang diberikan karyawan di Klinik Anak. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi orang tua pasien apabila akan datang

dan berobat kembali ke Klinik Anak di Rumah Sakit “X”. Faktor *Evidence of Service* berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan bagian kasir di Rumah Sakit “X” misalnya, pada saat akan melakukan pemeriksaan, orang tua pasien akan mendaftar terlebih dahulu ke bagian pendaftaran. Pada saat orang tua mendaftar, mereka akan melihat bagaimana bagian pendaftaran tersebut melayani mereka. Hal tersebut akan mempengaruhi persepsi orang tua pasien tentang pelayanan yang akan diberikan dokter, perawat, dan bagian kasir. Proses ini akan berlangsung sampai keluarga pasien selesai melakukan transaksi jasa dan akan mempengaruhi persepsi orang tua pasien apabila berobat kembali ke Klinik Anak di Rumah Sakit “X”.

Faktor *Image* berhubungan dengan reputasi yang dirasakan pasien terhadap Rumah Sakit “X” dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X”. Faktor *Price* berhubungan dengan imbalan yang diberikan pasien atas pelayanan dan fasilitas di Rumah Sakit “X” misalnya, orang tua pasien akan mempersepsikan antara harga dengan pelayanan yang akan didapatkan. Faktor-faktor tersebut akan saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi persepsi orang tua pasien yang datang ke Klinik Anak di Rumah Sakit “X” untuk datang kembali atau tidak.

Selain *Perceived Service*, terdapat *Expected Service* yaitu harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit “X”. Terdapat sebelas faktor yang mempengaruhi *Expected Service*, yaitu faktor *Personal Need* berhubungan dengan kebutuhan yang dirasakan oleh pasien yang sangat menentukan

harapannya, biasanya dimulai dari dalam diri orang tua pasien (psikologis) seperti kebutuhan untuk merasa aman, nyaman dengan perawat dan dokter yang akan memeriksa dan menangani anaknya. Kemudian akan berlanjut menjadi kebutuhan untuk bersosialisasi seperti kebutuhan untuk berkonsultasi dengan dokter atau perawat yang menangani pasien, atau berinteraksi dengan sesama pasien lain. Hal ini akan mempengaruhi harapan orang tua pasien terhadap pelayanan yang akan diberikan Klinik Anak. *Personal need* pasien terhadap pelayanan akan semakin meningkat sensitivitasnya karena terdapat faktor *Enduring Service Interfisiors* dan *Transitory Service Interfisiors*. Faktor *Enduring Service Interfisiors* berhubungan dengan harapan yang disebabkan oleh anggota keluarga dari pasien yang berharap agar pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dan tidak ditangani dengan sembarangan. Faktor *Transitory Service Interfisiors* berhubungan dengan faktor individual untuk meningkatkan sensitivitas orang tua pasien terhadap pelayanan yang diberikan namun hanya bersifat sementara.

Faktor *Perceived Service Alternative* berhubungan dengan persepsi orang tua pasien terhadap tingkat atau derajat pelayanan yang diberikan oleh Klinik Anak Rumah Sakit “X” dengan rumah sakit lain yang sejenis. Semakin banyak alternatif Rumah Sakit yang ada, maka semakin tinggi pula harapan pasien tersebut terhadap pelayanan yang diberikan bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X”. Faktor *Self Perceived Service Role* berhubungan dengan persepsi orang tua pasien tentang derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterima.

Situational Factor berhubungan dengan kemungkinan-kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali bagian Klinik Anak

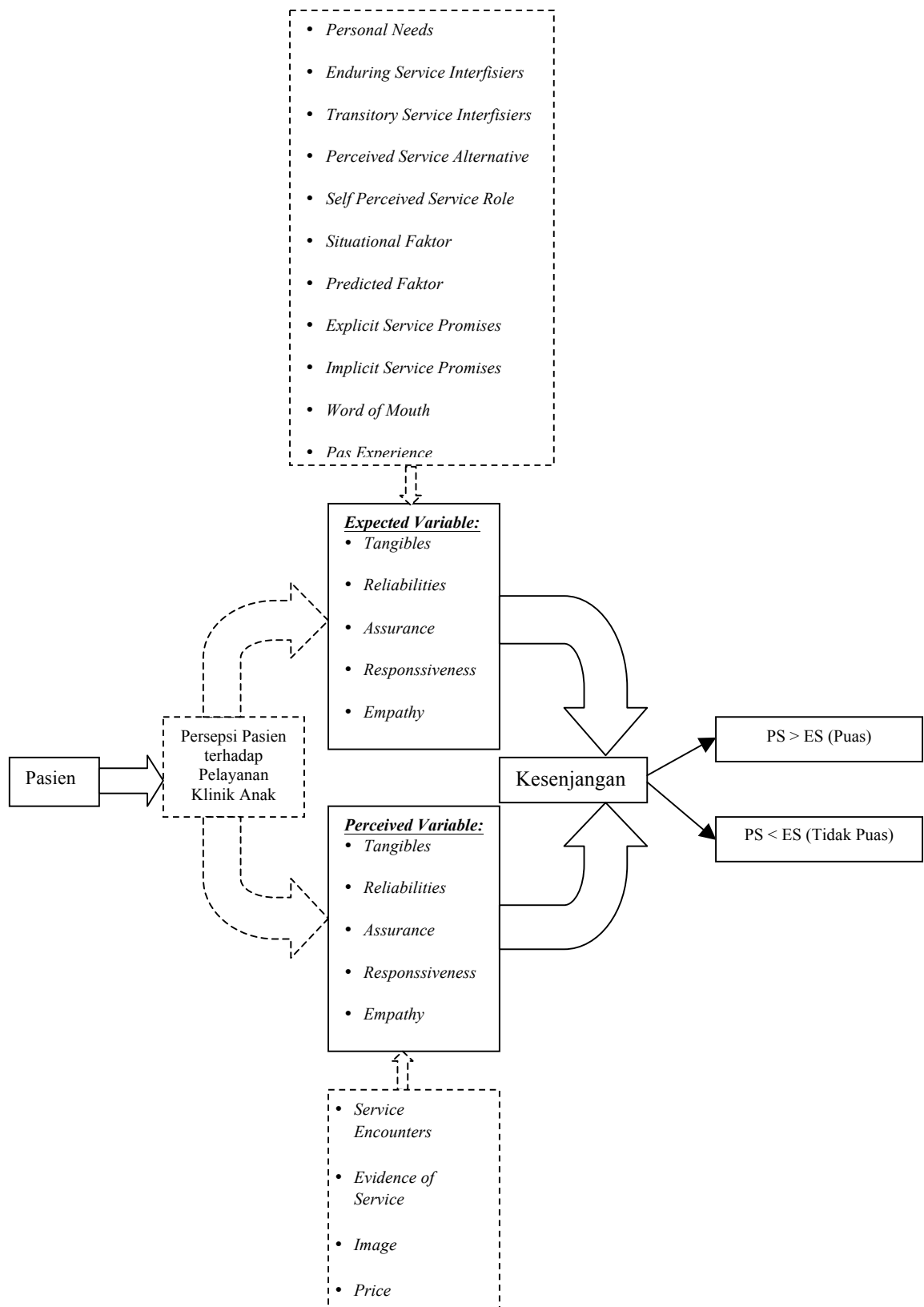
Rumah Sakit “X”, misalnya karena Rumah Sakit “X” berdekatan dengan pasar dan sekolah maka ketenangan dan kenyamanan pasien akan terganggu dan membuat pasien dan orang tua pasien tidak nyaman. *Predicted Factor* berhubungan dengan perkiraan orang tua pasien atas pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak Rumah Sakit “X”, misalnya pada saat pasien dan orang tua pasien datang ke Klinik Anak, mereka telah memiliki gambaran tentang bagaimana pelayanan yang akan didapat karena telah memiliki pengalaman sebelumnya.

Faktor *Explicit Service Promises* berhubungan dengan pernyataan secara personal atau non personal oleh bagian Klinik Anak Rumah Sakit “X” tentang jasa yang diberikan, misalnya pada saat melakukan pendaftaran, bagian pendaftaran mengatakan bahwa pasien akan ditangani sesegera mungkin. Pasien dan orang tua pasien akan memiliki harapan bahwa pasien akan ditangani sesegera mungkin, dan orang tua pasien akan melihat antara apa yang telah diucapkan bagian pendaftaran sesuai dengan kenyataannya. Faktor *Implicit Service Promises* berhubungan dengan petunjuk yang memberikan kesimpulan bagi pasien tentang jasa yang seharusnya diberikan, berasal dari harga dan alat-alat pendukung jasanya. Faktor *Word of Mouth* berhubungan dengan pernyataan secara personal atau non personal yang disampaikan orang lain kepada pasien, misalnya tentang gambaran Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di mata pasien-pasien lain, apakah positif atau negatif. Faktor terakhir yang mempengaruhi *Expected Service* yaitu *Past Experience*, berhubungan dengan pengalaman masa lalu yang diketahui pasien mengenai hak-hak yang diterima pasien tersebut di masa lalu. Faktor-faktor

di atas saling berkaitan dan mempengaruhi harapan orang tua pasien dan pasien mengenai Klinik Anak di Rumah Sakit “X”.

Apabila pasien merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak dapat memenuhi kebutuhan pasien tersebut, atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan, maka akan muncul perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak (*Perceived Service > Expected Service*). Perasaan puas yang dirasakan oleh pasien tersebut, akan menimbulkan rasa nyaman terhadap kualitas pelayanan bagian Klinik Anak sehingga dapat memunculkan keinginan dari pasien untuk kembali berobat di Rumah Sakit “X”. Hal tersebut dapat memperkuat keinginan atau harapan calon pasien lain untuk berobat di Rumah Sakit “X”.

Perasaan tidak puas terjadi apabila pasien mengharapkan kualitas pelayanan yang tinggi, namun tidak dapat dipenuhi oleh pihak Rumah Sakit “X” (*Perceived Service < Expected Service*). Pasien akan merasa kecewa atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak karena bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X” tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada pasien, sehingga kualitas pelayanan bagian Klinik Anak dianggap kurang optimal dan tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini akan berpengaruh terhadap persepsi orang tua terhadap Klinik Anak di Rumah Sakit “X”.



Bagan 1.1. Kerangka Pikir

1.6.Asumsi

Berdasarkan kerangka pikir yang telah dibuat, dapat ditarik asumsi sebagai berikut :

1. Pasien memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak.
2. *Expected Service* adalah kualitas pelayanan bagian Klinik Anak yang diharapkan oleh pasien, sedangkan *Perceived service* merupakan kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Anak.
3. Kesenjangan antara *Expected Service* dengan *Perceived Service* terhadap pelayanan bagian Klinik Anak dapat mengindikasikan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan.
4. Orang tua pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan bagian Klinik Anak melebihi harapannya, artinya semua kebutuhan orang tua pasien dan pasien dapat dipenuhi oleh bagian klinik Anak.
5. Orang tua pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang diberikan klinik Anak tidak sesuai dengan harapannya, artinya pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kebutuhan orang tua pasien dan pasien di Klinik Anak.