

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan bermunculannya banyak rumah sakit baru di era globalisasi ini, masyarakat semakin menuntut profesionalisme di bidang medis demi tercapainya suatu kepuasan pasien yang maksimal. Dengan sendirinya, tuntutan ini akan memberikan dampak positif agar masing – masing staf medik di rumah sakit yang telah berdiri sejak puluhan tahun agar dapat meningkatkan mutu pelayanannya untuk menyaingi standar terbaru di rumah sakit baru tersebut.

Semakin baik pelayanan melalui kinerja yang diberikan oleh staf medik, kepuasan pasien akan semakin meningkat dan hal ini akan memicu terjadinya suatu perkembangan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Rais (2003) dalam penelitiannya menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, biaya berobat rawat inap, dan afiliasi agama terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit untuk berobat rawat inap di RS PKU Muhammadiyah. Hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit untuk berobat rawat inap.

Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan oleh Hendrajana (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Merupakan suatu hal yang sangat baik apabila peningkatan mutu pelayanan staf medik diawali dari proses pertolongan kelahiran bayi – bayi yang baru memulai kehidupan mereka di tengah – tengah lingkungan yang

semakin mengancam kesehatan mereka dengan semakin banyaknya variasi penyakit yang ada.

Rumah Sakit Bersalin adalah salah satu wadah penolong bagi para Ibu hamil untuk melahirkan keturunannya dan tumpuan harapan bagi setiap keluarga dalam masyarakat untuk dapat menyambut calon – calon generasi penerus yang sehat. Bayi – bayi yang lahir di Rumah Sakit Bersalin sangat diharapkan lebih kecil kemungkinannya untuk terkontaminasi oleh penyakit – penyakit tertentu yang membahayakan kesehatan dari calon generasi penerus dibandingkan dengan bayi – bayi yang lahir di rumah sakit umum. Tentunya hal ini akan ditunjang oleh kualitas kinerja dan mutu pelayanan yang baik, sehingga diharapkan kepuasan pasien akan semakin meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Bersalin yang sudah cukup lama berdiri yaitu RSB Limijati Bandung. Diharapkan dengan pengalaman kerja staf medik selama puluhan tahun dari RSB Limijati bisa memberikan manfaat bagi penelitian ini.

Situasi pelayanan yang terdapat di RSB Limijati boleh dikatakan sudah cukup menyenangkan dan tidak menakutkan. Hal ini dikarenakan RSB Limijati sudah berdiri sejak tahun 1961 sehingga boleh dikatakan sudah cukup berpengalaman dan banyak mendapatkan rekomendasi dari dokter, keluarga, maupun rekan dari pasien. Namun demikian, dari data survei yang diperoleh sejak bulan Januari hingga Juni 2007, didapatkan penurunan jumlah pasien rawat inap sebesar kurang lebih 3,20% dibandingkan dengan jumlah pasien rawat inap periode Januari hingga Juni 2006. Kemudian diukur dari tingkat kepuasan dari 153 pasien rawat inap RSB Limijati periode Januari hingga Maret 2007 baru mencapai 82%. 6% merasa bahwa pelayanan yang diberikan RSB Limijati melebihi harapan pasien, dan sisanya 12 % merasa hampir memenuhi harapannya.

1.2. Identifikasi Masalah

Apakah mutu pelayanan yang baik dari staf medik menentukan kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah mengetahui apakah mutu pelayanan staf medik mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan untuk pengembangan RSB Limijati Bandung. Di samping itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis sebuah karya tulis ilmiah, serta menambah pengetahuan penulis di bidang kedokteran terutama dalam ruang lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pernyataan Pasuraman (2005) dalam mengevaluasi jasa dan mutu pelayanan (*Service Quality*), menggunakan 5 (lima) atribut faktor sebagai berikut :

- Bukti fisik langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- Jaminan (*assurances*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu - raguan.
- Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Melalui kelima atribut faktor ini, penulis ingin menganalisa hubungannya dengan kepuasan pengunjung RSB Limijati Bandung dengan mutu pelayanan sebagai indikator pelayanan kesehatannya.

1.6. Metodologi Penelitian

- Metode Penelitian : *SERVQUAL analycis*
- Rancangan Penelitian : Cross Sectional
- Metode Pengumpulan Data : Survei
- Tehnik Pengumpulan Data : Primer - Wawancara tak langsung
Sekunder - data RSB Limijati
- Instrumen Penelitian : Kuesioner
- Responden : Pasien rawat inap RSB Limijati
Bandung

1.7. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian dilaksanakan di RSB Limijati Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Juli – Desember 2007.