

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya orientasi pasar dan liberalisasi jasa kesehatan sebagai akibat globalisasi, rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa dituntut mampu bersaing seperti halnya industri pelayanan jasa lainnya. Upaya peningkatan mutu rumah sakit merupakan prioritas, tidak terkecuali di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah yang harus bisa memberikan pelayanan berkualitas sehingga dapat bersaing dengan fasilitas pelayanan kesehatan swasta baik dari dalam maupun luar negeri.

Rumah Sakit TNI AU Tk II “Dr. Salamun” Bandung adalah rumah sakit pemerintah dibawah naungan departemen pertahanan yang didirikan tahun 1961 dengan kapasitas 225 tempat tidur. Disamping melayani anggota TNI AU beserta keluarganya ataupun anggota TNI lainnya beserta keluarga juga melayani masyarakat umum seperti rumah sakit swasta lainnya. Pasien umum terdiri dari masyarakat yang membayar langsung ataupun dibayar oleh jasa asuransi seperti ASKES, Jamsostek, perusahaan-perusahaan jasa asuransi ataupun pasien kontraktor yang dibiayai oleh perusahaannya (Laporan Tahunan Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr. Salamun” Bandung, 2006)

PT. ASKES (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiunan PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya (PT.Askes, 2007). Jumlah peserta ASKES sekota Bandung saat ini adalah 274.243 KK yang bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit-rumah sakit yang bekerja sama dengan PT. ASKES, salah satunya adalah Rumah Sakit TNI AU Tk. II “Dr. Salamun” Bandung (PT.Askes,2007).

Dengan banyaknya rumah sakit yang bekerja sama dengan PT. ASKES maka peserta ASKES bisa memilih rumah sakit mana yang disukainya baik dipandang dari segi pelayanan, fasilitas, akses untuk mencapai rumah sakit ataupun jarak rumah sakit dengan tempat tinggal peserta ASKES. Disisi lain tarif pelayanan yang dibayar oleh PT.ASKES ke rumah sakit berbeda dengan tarif rumah sakit itu sendiri, biasanya lebih rendah dibanding pasien lainnya. Misalnya tarif poliklinik di Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr. Salamun” Bandung adalah Rp. 40.000,- (Daftar Tarif Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr.Salamun” Bandung, 2007) sementara jasa pelayanan poliklinik yang dibayar PT.ASKES hanya Rp. 12.000,- (Tarif ASKES di Rumah Sakit TNI AU TK.II “Dr. Salamun”, 2007). Disini terlihat ada dua harapan yang saling berhadapan, peserta ASKES mencari pelayanan yang terbaik di mana dia bisa menentukan rumah sakit yang akan dikunjunginya, sementara rumah sakit mengharapkan pembayaran yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikannya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990), penilaian kepuasan pelanggan yang komprehensif bagi pelayan dibidang jasa berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan yang meliputi lima dimensi penilaian yang dikenal dengan metode *servqual* yaitu : 1) *tangibles*, bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai. 2) *responsiveness*, keinginan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, 3) *reliability*, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan segera, tepat dan memuaskan, 4) *assurance*, jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, serta 5) *emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, penuh perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan rekapitulasi pasien rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr. Salamun” tahun 2006 dimana dari 151.914 kunjungan poliklinik hampir sepertiganya yaitu 47.250 kunjungan adalah peserta ASKES (Laporan Tahunan Rumah Sakit TNI AU “Dr. Salamun” Bandung, 2006). Apakah Rumah Sakit TNI AU Tk. II “Dr. Salamun” Bandung telah memberikan pelayanan yang baik atau

sebaliknya apakah pasien peserta ASKES puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit? Hal ini sangat menarik untuk diketahui terutama bagi calon pemberi pelayanan kesehatan (mahasiswa kedokteran), sehingga suatu saat nanti kita bisa memberikan pelayanan terbaik sesuai keinginan pasien. Di samping itu penelitian ini juga berguna bagi rumah sakit sehingga bisa mengetahui di bidang apa saja kekurangan pelayanan yang diberikan sehingga dengan demikian dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat tingginya kunjungan peserta Askes di poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung yaitu 47.250 (Laporan Tahunan Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr. Salamun”, Bandung, 2006), penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan peserta ASKES terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung.

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien ASKES di Rumah Sakit TNI AU TK.II “Dr. Salamun”, Bandung selama tahun 2006.

Bulan	Jumlah kunjungan (orang)
Januari	3689
Februari	3650
Maret	3265
April	3408
Mei	4321
Juni	3439
Juli	4422
Agustus	4117
September	4739
Oktober	3544
November	4269
Desember	4387
Total	47.250

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud :

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta ASKES terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr. Salamun” Bandung tahun 2007.

1.3.2 Tujuan :

Mengetahui tingkat kepuasan pasien ASKES terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung dilihat dari unsur (1) *tangibles*, (2) *responsiveness*, (3) *reliability*, (4) *assurance*, dan (5) *emphaty*.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi pengelola rumah sakit penelitian ini dapat sebagai sumber informasi mengenai permasalahan pelayanan rumah sakit sehingga menjadi pertimbangan manajemen rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kepuasan pasien di polilklinik.

Bagi masyarakat khususnya peserta ASKES, penelitian ini dapat memberikan gambaran bagaimana pelayanan di poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung.

Bagi peneliti dapat menjadi masukan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Metode Penelitian : Deskriptif
- Rancangan Penelitian : *Cross Sectional*
- Instrumen : Kuesioner dari Supranto yang dikembangkan berdasarkan *servqual* dari Parasurahman
- Teknik Pengambilan Data : Survey dengan wawancara langsung
- Teknik Pengambilan Sample : *Accidental Sampling*
- Responden : Peserta ASKES di Poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Poliklinik Rumah Sakit TNI AU Tk.II “Dr Salamun” Bandung.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dilaksanakan sejak bulan April 2007 hingga Desember 2007.