

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap manusia di dunia, pasti pernah mengalami sakit. Untuk mengatasi penyakit tersebut manusia akan pergi berobat. Baik ke puskesmas, poliklinik, praktek dokter, rumah sakit, sampai ke dukun dan pengobatan alternatif. Rumah sakit menjadi pilihan sebagian besar masyarakat ketika harus dirawat inap. Hal ini terjadi karena di Indonesia, puskesmas dengan fasilitas rawat inap masih jarang, sehingga alternatifnya adalah ke rumah sakit pemerintah yang tarifnya relatif lebih murah daripada rumah sakit swasta.

Rumah sakit adalah suatu jasa layanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat dan merupakan bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Harapan masyarakat sangat besar terhadap rumah sakit untuk perawatan kesehatannya. Kualitas pelayanan yang diberikan tentunya akan mempengaruhi persepsi pasien.

Pembangunan kesehatan di bidang pelayanan langsung seperti Rumah sakit, bertujuan untuk meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelaksanaan rujukan medik dan rujukan kesehatan secara terpadu serta meningkatkan dan memantapkan manajemen pelayanan kesehatan.

Bertambahnya jumlah rumah sakit baru tentu akan menimbulkan persaingan yang ketat serta menimbulkan tantangan yang sangat besar bagi para pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya dapat tetap *survive*. Persaingan yang keras mengakibatkan pengelola – pengelola pelayanan kesehatan, terutama rumah sakit, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. (Adikoesoemo S, 1995).

Penelitian sebelumnya mengenai Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sayang Ibu Kota Balikpapan, sampel penelitian diambil dengan cara *random sampling* terhadap para pasien yang berobat di Rumah Sakit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dan secara parsial mutu pelayanan dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut, pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan digunakan 5 (lima) dimensi variabel bebas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. (Balerina, 2005)

Penelitian yang lain dilakukan dengan mengambil permasalahan Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil analisa mengenai penelitiannya di Instalasi Gawat Darurat RS Islam Fatimah Cilacap tersebut, membuktikan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila kualitas pelayanan baik/tinggi maka kepuasan pelanggan akan baik/tinggi. (Eko Ismono, 2004)

Sejalan dengan perubahan sosial budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan perkembangan informasi yang demikian cepat akan menyebabkan masyarakat untuk berpikir kritis sehingga masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan mengharuskan sarana pelayanan kesehatan untuk mengembangkan diri secara terus menerus seiring dengan perkembangan yang ada pada masyarakat tersebut. Pengembangan yang dilaksanakan tahap demi tahap berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit agar tetap dapat mengikuti perubahan yang ada.

Pelayanan yang telah ada di RS Bhayangkara sekarang sudah cukup baik dan memadai. Namun demikian, dari data yang diperoleh dari RS Bhayangkara Sartika Asih tahun 2007 dan 2008, terlihat penurunan *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar kurang lebih 2,35% dan penurunan *Length of Stay* (LOS) sebesar kurang lebih 1,04%. Dengan demikian, terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap di tahun 2008.

Untuk menilai kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat dari berbagai aspek, namun untuk karya tulis ilmiah ini, penulis meninjau kualitas pelayanan rumah sakit hanya pada pasien rawat inap saja. Hal ini dilakukan karena penilaian kualitas pelayanan akan terlihat lebih jelas pada pasien rawat inap. Pelayanan yang diberikan akan lebih jelas terasa karena pasien tinggal di rumah sakit sehingga kebutuhan sehari – harinya sangat dipengaruhi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Apakah kualitas pelayanan yang dinilai dengan metode SERVQUAL dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap bagian penyakit dalam di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap bagian penyakit dalam di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai faktor – faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap bagian penyakit dalam di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

1.4 Manfaat Karya Tulis Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan terhadap Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya tulis ilmiah serta menambah wawasan penulis di bidang ilmu kesehatan masyarakat.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas jasa sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman diidentifikasi menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu – ragan.
- e) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

(Fitzsimmons dan Fitzssimmons, 1994; zethaml dan Bitner, 1996)

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa menurut persepsi manajemen sesuai dengan yang dipersepsikan pelanggan. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pelanggan yang didasarkan pada mutu atau kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Parasuraman, 1990)

Lima faktor pemasaran yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dapat menjadi indikator pengaruh kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Dengan kelima faktor ini, penulis ingin meninjau hubungan kualitas pelayanan sebagai indikator pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

1.6 Metodologi

- a. Metodologi penelitian : *SERVQUAL analysis*
- b. Rancangan penelitian : *Cross sectional*
- c. Metode pengumpulan data : Survei
- d. Teknik pengambilan data : Primer – Wawancara tidak langsung
Sekunder – Data Rumah Sakit Bhayangkara
Sartika Asih Bandung
- e. Metode pengambilan sampel : *Whole sample*
- f. Jumlah sampel : 38 orang
- g. Instrumen penelitian : Kuesioner
- h. Responden : Pasien rawat inap bagian penyakit dalam di
Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih
Bandung

1.7 Lokasi dan Waktu

- a. Lokasi penelitian : Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung
- b. Waktu penelitian : Bulan Maret 2008 – Januari 2009