

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kunci sukses agar dapat bersaing di era globalisasi adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui standar-standar yang berlaku. Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Dalam bidang kesehatan khususnya rumah sakit pelanggan adalah para pengguna atau pemakai jasa pelayanan kesehatan, oleh karena itu hanya mereka yang dapat menentukan kualitas dan kebutuhan mereka sendiri.

Rumah sakit menurut WHO adalah bagian dari organisasi sosial dan kesehatan yang fungsinya untuk menyediakan pelayanan kesehatan secara keseluruhan kepada populasi, baik kuratif maupun kuratif dan juga sebagai pusat pelatihan dari tenaga kesehatan maupun untuk penelitian biososial.

Rumah Sakit Umum Daerah DR. H. Abdul Moeloek merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di propinsi Lampung, dan juga merupakan rumah sakit pendidikan tipe B. Berdasarkan salah satu dari misinya yang ingin memberikan pelayanan prima di segala bidang pelayanan, rumah sakit sudah seharusnya memberikan kepuasan kepada pasien sebagai pelanggan.

Kepuasan pasien tidak lepas dari kualitas yang diberikan oleh rumah sakit. Ada banyak definisi mengenai kualitas, salah satunya pendapat dari Goetsch dan Davis bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Diana, 1998). Jadi penting sekali bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitasnya guna memberikan kepuasan bagi pasien rumah sakit.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riyanto Sugih Pambudi tahun 2005 di puskesmas Nglipar I Kabupaten Gunungkidul Provinsi DIY ditemukan adanya ketidakpuasan pasien yang disebabkan oleh pelayanan dokter seperti masalah ketepatan waktu kunjungan dokter, kecepatan pertolongan, dan kecepatan

mengatasi keluhan. Selain itu ditemukan juga keluhan pada pelayanan perawat seperti masalah ketepatan waktu pergantian piket jaga, kurangnya informasi tentang obat, dan kebersihan kamar mandi. Kedisiplinan waktu dan kecepatan petugas administrasi dalam mengatasi keluhan tentang biaya perawatan juga menjadi sumber ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman pada tahun 2002 di beberapa puskesmas di Kota Bogor Provinsi Jawa Barat, ditemukan beberapa hal yang perlu diprioritaskan. Yang dimaksud sebagai prioritas adalah hal-hal yang dirasa penting oleh pasien tetapi kinerjanya masih dirasakan belum sesuai dengan harapan, yaitu ketepatan jadwal pelayanan, pelayanan yang segera, ketelitian dalam pelayanan.

Sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Siti Khadijah pada tahun 2010 di rumah sakit Bakti Yudha Kota Depok, terdapat 2 dimensi yang masih harus ditingkatkan untuk memuaskan pasien. Yang pertama adalah dimensi *tangibles*, dengan adanya keluhan pada kelengkapan dan kebersihan dari peralatan serta ketenangan maupun kebersihan dari ruangan yang ditempati dan kamar mandi pasien. Dimensi kedua adalah *responsiveness*, dimana masih didapatkan keluhan atas lamanya waktu pasien mendapat pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, dimana masih banyak terdapat faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan pasien di beberapa sarana penyedia layanan kesehatan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bangsal bedah, khususnya ruang Kutilang dan Mawar RS "X" yang terletak di Kota Bandar Lampung. Hal ini penting untuk memperkirakan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan di ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar di RSUD AM Bandar Lampung dilihat dari lima dimensi *service quality*.

2. Apa saja yang merupakan faktor prioritas utama dilihat dari lima dimensi *service quality*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar di RSUD AM Bandar Lampung dilihat dari lima dimensi *service quality*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan hal - hal yang menjadi faktor prioritas di ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar di RSUD AM Bandar Lampung dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, data maupun kesimpulan yang diperoleh data dipakai sebagai bahan pertimbangan dan acuan untuk memperbaiki pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar di RSUD AM.

1.4.2 Manfaat Fakultas Kedokteran Umum UKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak fakultas maupun mahasiswa yang tertarik untuk mengadakan penelitian serupa dan dapat pula menjadi bahan pengambilan data tersier bagi peneliti lainnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, wawasan peneliti akan manajemen rumah sakit bertambah, khususnya mengenai aspek kepuasan pasien di ruang rawat inap. Diharapkan peneliti juga mampu menggunakan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan selama meneliti untuk diaplikasikan ketika peneliti memasuki dunia kesehatan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2008). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pengukuran kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap hasil kerja jasa pelayanan kesehatan. Parasuraman, et al. mengemukakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono, 2008).

Ada beberapa cara yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya adalah dengan menggunakan survei kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan salah satunya dapat berupa *importance and performance analysis* yaitu membandingkan antara harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 1998).

1.6 Metodologi Penelitian

- Jenis Penelitian : Kuantitatif
- Metode Penelitian : Deskripsi (*survey*)
- Rancangan Penelitian : *cross sectional*

- Instrumen Penelitian : *questionnaire* dengan pertanyaan tertutup
- Teknik Pengambilan Data : survei dengan wawancara langsung
- Teknik Pengambilan Sampel : *accidental sampling*
- Subjek Penelitian : Pasien atau keluarga pasien di ruang rawat inap bangsal bedah ruang Kutilang dan Mawar RSUD AM
- Analisis Data : *gap score analysis*

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : Rumah Sakit Umum Daerah DR. H. Abdul Moeloek

Waktu Penelitian : 28 Juli 2010 - 31 Juli 2010