

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik. Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit daripada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit. Karena itu perlu dilakukan

tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik daripada mengobati.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu

mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter , tenaga medis dan perawat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya.

Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas.

Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2001). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi, 2001). Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga

mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan.

Rumah Sakit memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Rumah Sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015. Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan merupakan Rumah Sakit yang memiliki **Misi** “Melaksanakan Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian Kesehatan yang Profesional. Melaksanakan Kegiatan Pelayanan dengan Prinsip Efektif, Efisien, Akuntabel dan Mandiri. Melaksanakan Pelayanan Kesehatan yang Paripurna, Bermutu dan Terjangkau”

MOTTO

Mengutamakan keselamatan pasien dengan pelayanan **PATEN** :

P : elayanan cepat

A : kurat

T : erjangkau

E : fisien

N : yaman Secara Struktural

Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Departemen Kesehatan. Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan berlokasi di Jl. Bunga Lau No. 17 Medan, Sumatera Utara, Indonesia Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: Rawat Jalan, Rawat Inap, Rawat Intensif, Rawat Darurat,

Unit Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah, Unit Geriatri, Paviliun Garuda dan Rehabilitasi Medik. Serta Fasilitas Penunjang antara lain: Radiologi, Pusat Diagnostik Klinik, Laboratorium dan Farmasi.

Pelayanan Rawat Jalan yang sudah ada di RSUP H. Adam Malik sebagai berikut :

- Poliklinik Penyakit Dalam
- Poliklinik Bedah
- Poliklinik Bedah Saraf
- Poliklinik Bedah Orthopedi
- Poliklinik Kesehatan Anak
- Poliklinik Obstetri & Ginekologi
- Poliklinik Saraf
- Poliklinik Jiwa
- Poliklinik T.H.T
- Poliklinik Mata
- Poliklinik Kulit dan Kelamin
- Poliklinik Gigi dan Mulut
- Poliklinik Kardiologi
- Poliklinik Paru-paru
- Poliklinik Rumatan Metadone
- Poliklinik Rehabilitasi Medik / Psikologi
- Poliklinik Radio Therapi
- Klinik Eksekutif
- Poliklinik Khusus HIV / VCT Posyansus
- Poliklinik Khusus Kecantikan
- Pelayanan Hemodialisa
- Pelayanan Cath Lab
- Pelayanan Geriatri
- Poliklinik MDR
- Pelayanan Kedokteran Nuklir
- Pelayanan Medical Check Up

Data jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan Medan tahun 2011 sampai dengan bulan Maret 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Tabel Data Jumlah Pasien Rawat Jalan RS Umum. H. Adam Malik Medan

TAHUN	RAWAT JALAN
2011	12286
2012	11970
2013	8819
2014	7949
JUMLAH	41024

Sumber: Data Arsip RS Umum. H. Adam Malik Medan , 2015

Dari data diatas dapat dilihat terjadinya penurunan dan kenaikan pada pelayanan rawat jalan. Adanya masalah pada kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yaitu dimana dokter kurang memenuhi standar kinerja yang sudah ditetapkan, seperti dokter tidak ada ditempat ketika pasien membutuhkan jasa dokter untuk mendengarkan keluhan dan masalah kesehatan yang dimiliki pasien. Sedangkan, penurunan yang terjadi pada pelayanan rawat inap adanya masalah pada kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen yaitu pada pihak manajemen rumah sakit Adam Malik Medan mengutamakan suasana kenyamanan dan fasilitas dari rawat Jalan tanpa melihat harapan pasien yang menginginkan kualitas pelayanan jasa dokter dan perawat yang baik untuk melayani pasien dengan cepat dan ada beberapa pelayanan yang kurang baik yaitu pelayanan disaat jam kerja malam dikarenakan lebih sedikit perawat jaga malam dibandingkan perawat yang bertugas dijam kerja pagi atau sore, dalam rawat Jalan fasilitas rumah sakit Adam Malik Medan mempunyai banyak saingan

yang memiliki fasilitas lebih baik seperti rumah sakit swasta yang fasilitasnya lebih baik dan memadai.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN STAFF TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM H. ADAM MALIK MEDAN”**

B. Rumusan Masalah

Dalam bisnis jasa kesehatan, Rumah Sakit dituntut untuk secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke Rumah Sakit lain karena merasa puas telah menggunakan jasa yang di berikan Rumah Sakit. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap Pelaksanaan kualitas pelayanan yang di berikan Rumah Sakit Adam Malik Medan.
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Rumah Sakit Adam Malik Medan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini diadakan adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap Pelaksanaan kualitas pelayanan yang di berikan Staf Rumah Sakit Adam Malik Medan.
2. Untuk mengetahui/mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Adam Malik Medan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Rumah Sakit, dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum. H. Adam Malik Medan dalam meningkatkan kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Rumah Sakit.
3. Bagi konsumen dan pembaca, Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.

E. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori dan bahasan-bahasan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini memuat deskripsi tentang bagaimana penelitian dilakukan secara operasional, variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan

sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini memuat uraian tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang di dapat serta saran –saran terhadap hasil penelitian.

