

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2015). Undang Undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 yang menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.

Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Husni, 2012).

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang

berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit.

Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Pada hakekatnya Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan anggota masyarakat, konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat serta memberikan pelayanan kepada para pasien di Rumah Sakit (Supranto, 2011).

Menurut Pohan (2007) Rumah sakit merupakan tempat penyelenggaraan layanan kesehatan menyeluruh yang dipadukan dengan penggunaan penemuan teknologi kedokteran dan keperawatan terkini. Dengan begitu, rumah sakit menjadi tumpuan harapan manusia dapat hidup sehat. Sedangkan menurut Wolper, rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan (Alamsyah, 2012). Rumah Sakit mempunyai misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada pasien atau masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit.

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan

diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat memengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat, dimensi yang dimaksud oleh pasien atau masyarakat yaitu efektifitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan dan kenyamanan dalam memberi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit merupakan tempat dimana orang sakit mencari dan membutuhkan bantuan dari tenaga medis profesional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pohan (2015) berpendapat bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang rumah sakit.

Rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada para pasiennya dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya, pasien yang tidak puas akan meninggalkan suatu rumah sakit dan menjadi pelanggan rumah sakit lainnya yang dapat memberikan kepuasan pelayanan yang lebih baik. Kepuasan maupun

tidakpuasan pasien menjadi topik yang hangat dibicarakan dalam rumah sakit, kepuasan pasien ditentukan oleh jasa pelayanan yang dikehendaki pasien.

Pelayanan bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah. Untuk perusahaan profit tentu saja pelayanan ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Pelayanan merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Suatu rumah sakit perlu menerapkan pendekatan pelayanan kesehatan agar semua kategori petugas rumah sakit dapat bekerja sama untuk mewujudkan tujuan bersama, yaitu asuhan pasien yang bermutu, sesuai dengan kebutuhan pasien dan mampu diselenggarakan oleh organisasi rumah sakit (Pohan, 2007).

Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademisnya semata-mata, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki petugas rumah sakit sehingga akan menumbuhkan kerja sama antarprofesi layanan kesehatan, dengan maksud ingin memenuhi kepuasan dari masyarakat walaupun kepuasan sebenarnya sangat relatif tetapi paling tidak

seorang birokrat/pelayan semestinya memiliki pribadi prima yang dapat dilihat dari indikator-indikator antara lain tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil yakin, rapi, ceria, dan tampil senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain serta senang menyenangkan orang lain, dengan begitu, pelayanan kesehatan selalu dilakukan dengan cara terpadu, menyeluruh dan mengikutsertakan pasien dalam membuat setiap keputusan tentang tindakan penyembuhan yang menyangkut dirinya. Pendekatan yang demikian akan membuat pelayanan kesehatan menjadi efisien dan efektif serta terhindar dari keluhan pasien ataupun tuntutan hukum pasien yang mungkin terjadi.

Penerapan pendekatan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan pelayanan kesehatan. Artinya, tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan karena kepuasan pasien menjadi salah satu komponen utama. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan. Dengan demikian, organisasi layanan kesehatan tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh pasien dan bagaimana tingkat kinerja layanan kesehatan yang dihasilkan oleh organisasi layanan kesehatan tersebut.

Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke

fasilitas yang dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien. Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan masih kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik swasta rata-rata masih belum memadai atau tidak memenuhi harapan pasien atau masyarakat.

Pelayanan yang baik sangatlah diharapkan oleh setiap pasien. Semakin baik dalam memberikan pelayanan pada pasien Rumah Sakit maka konsumen akan merasakan kepuasan dalam pelayanan, sehingga hal ini juga akan membuat rumah sakit diminati oleh masyarakat umum.

Rumah Sakit Umum Sundari pada awal mulanya hanyalah tempat praktek bidan yang dibuat di rumah. Tempat praktek ini berada di lingkungan Desa Lalang Kecamatan Medan Sunggal. Namun pertumbuhan penduduk yang cukup signifikan membuat Desa Lalang Kecamatan Medan Sunggal banyak pasien yang ingin berobat, dikarenakan banyaknya pasien di sekitar rumah yang datang, sehingga tempat praktek yang awalnya hanyalah rumah, tidak lagi mencukupi untuk memberikan pelayanan kesehatan bersalin. Setelah mendapat izin, maka didirikan klinik bersalin. Pada tahun 1995 Klinik Bersalin Sundari meningkat statusnya menjadi Rumah Sakit Umum Sundari yang diperkuat dengan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan No.YN.02.04.4.5963. Kini RSU Sundari Medan telah melakukan pelayanan medis sebagai rumah sakit yang memiliki fungsi lebih bukan hanya tempat persalinan, tetapi juga telah menjadi sarana dan prasarana untuk pengobatan medis lainnya.



Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dengan mewawancari pasien yang ditemui melakukan rawat inap bahwa, masih ditemukan komplain dari pasien ataupun keluarga pasien. Komplain ini menyangkut dengan pasien cenderung merasa kurang puas karena masih ada pasien yang menemui perawat dengan respon yang kurang baik, saat perawat bertemu dengan pasien tak jarang dijumpain perawat yang tiba-tiba marah, masih juga dijumpain perawat yang menjawab pertanyaan pasien dengan ketus. Pada dasarnya, komunikasi sangat penting dilakukan antara perawat dan juga pasien hal ini sesuai dengan faktor-faktor menurut Muninjaya (2004) bahwa faktor pemahaman yang indikatornya adalah komunikasi memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan.

Pasien juga mengutarakan bahwa sistem administrasi ketika ingin dirawat di rumah sakit ini juga masih cukup sulit, banyak peraturan yang harus diikuti saat ingin mengurus rawat inap. Kemudian pasien merasakan adanya pelayanan dari para perawat juga belum maksimal seperti perawat masih sangat lamban dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dokter juga tidak setiap hari datang ke kamar rawat inap untuk memeriksa kondisi pasien. Dokter mengunjungi pasien hanya dipagi hari saja meskipun waktunya sering berbeda dan dokter sekali-kali juga tidak hadir, faktor keterampilan juga harus diperhatikan dalam hal ini seperti keterampilan petugas medis dalam memberikan perawatan kepada pasien, faktor-faktor ini sejalan dengan pendapat Muninjaya (2004).

Adapun penelitian terdahulu oleh Martini Widi lestari, Yulianthini dan Suwendra (2016) tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

pasien rawat inap, menunjukkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya, pengalaman, kualitas produk dan *image/citra*.

Para pasien berharap jika pihak rumah sakit mau untuk memperbaiki lagi baik itu dari segi komunikasi, sistem administrasi, dan pelayanan jasa agar kenyamanan dalam rumah sakit tetap terjaga. Faktor-faktor inilah yang seharusnya sangat diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar setiap pasien dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik itu dari pihak tenaga medisnya sampai dengan fasilitas yang digunakan pasien.

Seharusnya para perawat juga dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Keberhasilan Perawat dalam kinerjanya dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan, memiliki kompetensi yang baik dan tercapainya target dengan optimal. Hal ini semua dapat bermanfaat bagi keberhasilan rumah sakit dalam tujuannya yang memberikan pelayanan terbaik bagi para pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Pohan (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan, dengan demikian maka harapan masyarakat terhadap pelayanan adalah makin lama makin baik (*better*), makin



lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*).

Oleh karena itu, banyak kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya dapat dikurangi yaitu dengan adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara layanan kesehatan dengan pasien, komunikasi yang ikhlas, tulus dan penuh perhatian merupakan metode yang sangat efektif untuk mewujudkan suasana yang saling mempercayai, saling menghargai dan saling menghormati, suasana yang memodifikasi atau mengubah harapan pasien yang telah lama terbentuk (Pohan, 2015). Suasana yang demikian akan mendorong pasien untuk menerima tingkat mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindari.

Penelitian ini memfokuskan kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari tersebut yang berlokasi di kota Medan provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan pada Pasien Rumah Sakit Umum Sundari”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini memfokuskan kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari tersebut yang berlokasi di kota Medan provinsi Sumatera Utara. Pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan

atau pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya.

Pelayanan yang baik sangatlah diharapkan oleh setiap pasien. Hal ini juga dapat untuk mengetahui kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Maka dari itu, peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat membuat kepuasan pelayanan pada pasien.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas dan berfokus pada identifikasi masalah serta penelitian ini terarah, maka peneliti membatasi permasalahan pada karakteristik berikut ini yaitu : mengenai kepuasan pasien, mengenai pelayanan dan studi identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien Rumah Sakit Umum Sundari yang berlokasi di kota Medan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berpedoman pada uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Sundari.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada ilmu Psikologi, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan pada pasien. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pustaka dan menjadi bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya pada masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif pada Rumah Sakit Umum Sundari agar dapat lebih memahami kepuasan para pasien. Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan dan instansi yang terkait dalam memberikan layanan kesehatan kepada para pasien agar dapat terciptanya kepuasan untuk para pasien di Rumah Sakit.

