

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Disisi lain, masyarakat menuntut rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan yang terkait dengan pasien harus dapat dilayani rumah sakit secara mudah, cepat, dan akurat dengan biaya yang terjangkau. Berbagai tantangan ini menuntut profesionalisme sumber daya manusia pada masing-masing unit pelayanan di sebuah rumah sakit dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya (Ilyas *dalam Defry*, 2013).

RSIA Srikandi IBI Jember merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jember yang berdiri dari Ikatan Bidan Indonesia yang kemudian resmi berdiri sebagai rumah sakit pada tahun 2005. Sebagai rumah sakit, RSIA Srikandi IBI Jember dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada pasiennya, sesuai dengan apa yang diinginkan pasiennya dan tentu harus sesuai dengan standart yang ada. Hal ini menuntun peneliti pada RSIA Srikandi IBI Jember, khususnya pada unit rawat jalan untuk mengetahui bagaimana pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa petugas bagian rawat jalan yang berjaga pada setiap pergantian jam kerja hanya satu petugas. Sementara pekerjaan yang harus ditangani petugas yang berjaga ini sangat banyak meliputi register pasien rawat jalan secara manual dan secara komputerisasi, registrasi pasien rawat inap secara manual dan secara komputerisasi, registrasi pasien UGD secara manual dan secara komputerisasi, kasir pasien rawat jalan, kasir pasien rawat darurat, menerima pasien perjanjian, mencari berkas rekam medis di rak *filing*, distribusi berkas rekam medis, dan menyimpan kembali berkas rekam medis di rak *filing*. Dengan banyaknya pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas rawat jalan ini,

banyak pekerjaan yang tertunda atau bahkan tidak selesai dikerjakan pada waktunya. Berdasarkan data yang diperoleh didapat bahwa rata-rata jumlah pasien rawat jalan setiap harinya berjumlah 30-40 pasien. Minimnya petugas, dan banyaknya pekerjaan yang dibebankan terhadap petugas dapat dibayangkan jika pasien datang secara bersamaan, pasien tersebut harus antri begitu lama dan berkerumun di bagian pendaftaran. Dari survey pendahuluan juga didapat bahwa pasien rawat jalan sering datang pada malam hari, meskipun shift sore buka mulai pukul 14.00 sampai 21.00 WIB tapi dokter yang berjaga datang sekitar pukul 19.30 WIB sehingga terlihat banyak pasien yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berbagai fakta permasalahan diatas melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian tentang evaluasi sikap pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSIA Srikandi IBI Jember dengan model *Multiatribut Fishbein*. Dalam model ini, sikap terhadap objek adalah fungsi dari dua faktor yaitu kekuatan dari kepercayaan utama jika dikaitkan dengan objek dan evaluasi dari kepercayaan utama.

Sikap menempatkan orang dalam suatu kerangka pemikiran mengenai menyukai atau tidak menyukai sesuatu, mengenai mendekati atau menjauhinya. Sikap adalah evaluasi konsep secara menyeluruh yang dilakukan oleh seseorang Paul dan (Olson *dalam* Simamora, 2002). Sikap merupakan konsep penting dalam studi perilaku konsumen, dimana dengan mempengaruhi sikap tersebut diharapkan dapat mempegaruhi perilaku pembelian konsumen (Simamora, 2002).

Manajer rumah sakit sangat berkepentingan pada sikap pasien terhadap evaluasi pelayanan di rumah sakit, karena dengan sikap dapat diketahui apakah pasien tersebut menyukai atau tidak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan begitu rumah sakit dapat menilai diri apakah pelayanannya sudah sesuai dengan keinginan pasiennya. Sikap yang positif dari seorang pasien akan menghasilkan pembelian, bukan saja dari pasien yang bersangkutan tetapi rekomendasi kepada teman-teman maupun keluarganya juga akan membawaikan pembelian yang menguntungkan rumah sakit. Sebaliknya, jika sikap yang terbentuk adalah negatif terhadap pelayanan di rumah sakit akan menghasilkan

penolakan, dan sikap yang demikian ini akan diteruskan untuk mempengaruhi orang lain. Itulah sebabnya manajer rumah sakit sangat mempedulikan sikap pasien terhadap produk jasanya, agar jumlah kunjungan pasienpun dapat bertambah yang pada akhirnya dapat menguntungkan pihak rumah sakit itu sendiri.

Dilatar belakangi oleh masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sikap Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSIA Srikandi IBI Jember Dengan model *Multiatribut Fishbein*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang maka rumusan masalah adalah : “Bagaimana mengevaluasi sikap pasien terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Srikandi IBI Jember?”

1.2.1 Batasan Masalah

Atribut yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada atribut fasilitas fisik yang berkaitan dengan pelayanan rawat jalan, pendaftaran pasien, pelayanan medis dan kasir.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi Sikap Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember dengan model *Multiatribut Fishbein*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Kegiatan penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Menilai tingkat kepentingan pasien terhadap atribut pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember.
2. Menilai tingkat kepercayaan pasien terhadap atribut pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember.
3. Sikap keseluruhan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSIA Srikandi IBI Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian “Evaluasi Sikap Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSIA Srikandi IBI Jember Dengan Model *Multiatribut Fishbein*” adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi rumah sakit dalam meningkatkan dan menjaga konsistensi atribut pelayanan rawat jalan.

2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini didapat dari bangku kuliah guna memecahkan masalah yang ada di rumah sakit.

3. Bagi penelitian yang akan datang

Dimanfaatkan sebagai referensi untuk pengembangan serta penelitian selanjutnya.