

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

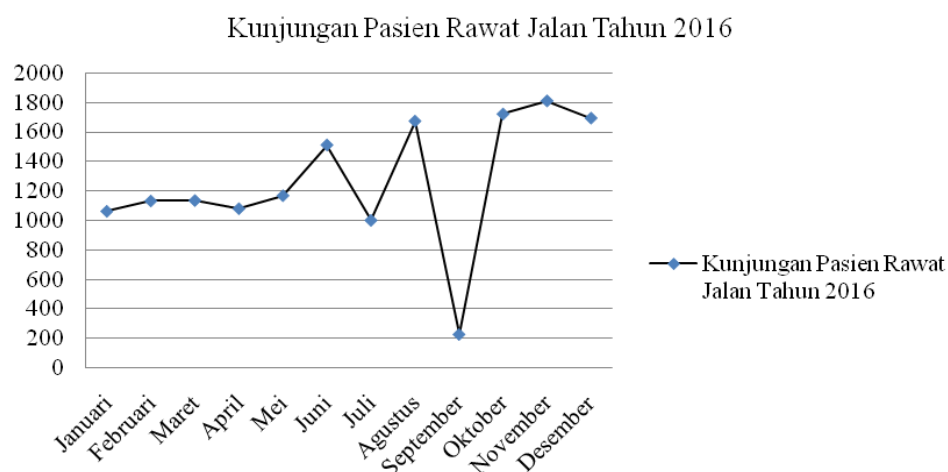
Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah diterapkan (Febriani, 2012). Kesenjangan antara persepsi konsumen/ pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan dapat diatasi dengan mengidentifikasi atau mengenal kebutuhan pasien dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan mengenal hal tersebut maka akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai cara pasien mempersepsikan kualitas pelayanan sehingga rumah sakit akhirnya dapat memahami bagaimana seharusnya memuaskan pasiennya.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2014). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wisnalmawati, 2005). Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya dalam hal ini adalah pasien jika penyampaianya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan

ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa (Muninjaya, 2015).

Rumah Sakit (RSAD) TK. III Baladhika Husada Jember merupakan institusi kesehatan di bawah Dankesyah Malang. Rumah sakit ini memiliki pelayanan rawat jalan yang terdiri dari : bedah onkologi dan kemoterapi, poli bedah umum, poli penyakit dalam, poli obstetri dan ginekologi, poli anak, poli jantung dan pembuluh darah, poli mata, *orthopedy*, dan bedah dygestif (RS Baladhika Husada Jember, 2016). Rumah Sakit Baladhika Husada Jember telah memiliki status akreditasi paripurna. Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 2 November 2016 diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2016, diperoleh data pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2016.

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Januari 2017 yang dilakukan kepada 20 pasien rawat jalan RS Baladhika Husada Jember 2 pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diterima karena pasien merasa pelayanan yang diterima bagus, 6 pasien menyatakan puas karena biaya yang murah, tempat yang bersih, perawat yang ramah dan pelayanan yang bagus, 7 pasien menyatakan kurang puas karena telah menunggu selama berjam jam tetapi pasien belum dilayani, petugas yang kurang ramah, tempat tunggu pasien yang kurang memadai dan panas serta 5 pasien menyatakan tidak puas

dengan pelayanan yang telah diberikan, dikarenakan penjelasan yang diberikan perawat susah dimengerti, tempat tunggu yang panas, kurangnya tempat tunggu pasien, perubahan nomor antrian, dan adanya perbedaan persepsi pelayanan antara keluarga TNI dengan masyarakat umum, pasien merasa bahwa keluarga TNI seharusnya mendapatkan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan masyarakat umum yang berobat di Rumah Sakit, karena Rumah Sakit Baladhika Husada Jember merupakan Rumah Sakit milik TNI.

Hubungan antara penurunan jumlah kunjungan pasien dengan tingkat kepuasan sangatlah erat. Pasien yang puas cenderung loyal dan cenderung membeli jasa lebih banyak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fidyawati et al, 2015), yang menyatakan bahwa data pasien pada tahun 2010-2013 mengalami penurunan, salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab keadaan tersebut adalah belum tercapainya pelayanan yang bermutu yang sesuai dengan harapan pasien karena kepuasan merupakan indikator mutu dari suatu pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember Tahun 2015.

Model *ServQual* merupakan salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pasien. Model *ServQual* dikembangkan oleh Parasuraman et.al., dengan cara membuat penilaian kepuasan pasien secara komprehensif yang mengutamakan aspek pelayanan. Model ini menganalisis *gap*(kesenjangan) antara persepsi dan *expectancy* (harapan) pelanggan terhadap kualitas layanan melalui beberapa dimensi yaitu *empathy*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability* (Parasuraman et al dalam Mas'ud, 2009).

Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu diadakan evaluasi terhadap pelayanan rawat jalan RS Baladhika Husada Jember tahun 2016 yang mengalami penurunan jumlah kunjungan dengan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode *ServQual* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2017”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan metode *servqual* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember tahun 2017?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan metode *servqual* di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember tahun 2017?

1.3.2 Tujuan Khusus

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Mengidentifikasi persepsi pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi *ServQual* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) di RS Baladhika Husada Jember tahun 2017
2. Mengidentifikasi harapan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi *ServQual* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) di RS Baladhika Husada Jember tahun 2017
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi *ServQual* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) di RS Baladhika Husada Jember tahun 2017
4. Menyusun urutan prioritas perbaikan layanan rawat jalan berdasarkan hasil analisis *ServQual* di RS Baladhika Husada Jember Tahun 2017

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan bahan referensi bagi Rumah Sakit dalam upaya peningkatan dan pengembangan pelayanan rawat jalan

1.4.2 Bagi Peneliti

Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh peneliti selama pendidikan

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan masukan materi yang berharga sebagai sumber pembelajaran bagi pendidikan mahasiswa D-IV Rekam Medik

1.4.4 Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dasar untuk pengembangan penelitian yang relevan.