

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat adalah salah satu dari peran strategis Rumah Sakit. Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis merupakan syarat paradigma baru pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap nilai kesehatan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, demikian pula dalam hal pelayanan terhadap pasien. Peningkatan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit. Karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama.

Salah satu sarana suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran amat penting untuk memberi suatu pelayanan kesehatan untuk masyarakat yaitu rumah sakit. Dimana rumah sakit merupakan pemberian penyedia jasa terhadap kesehatan di mana rumah sakit ini merupakan peluang bisnis yang cukup baik sampai akhir ini. Kualitas pelayanan pada saat ini menjadi salah faktor kunci keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran. Kualitas pelayanan dapat menjadi suatu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam sebuah Rumah Sakit.

Menurut Menteri Kesehatan RI No.3 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit yang merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memfasilitasi pelayanan Rawat Jalan, Gawat Darurat. Bahwa Rawat Jalan pelayanan untuk pasien yang melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan yang lainya tanpa melakukan suatu penginapan di Rumah Sakit.

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian Rumah Sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang

mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Pelayanan Rawat Jalan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan berupa Tindakan atau perawatan dan pengobatan kepada pasien, serta melakukan pencatatan atau perekaman kondisi pasien dan bertanggung jawab atas segala kegiatannya di Rawat Jalan.

Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan Rumah Sakit dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengobatan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan Rumah Sakit, reputasi Rumah Sakit menjadi baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Saraswati, 2018).

Berdasarkan data dari Rumah Sakit tercatat jumlah kunjungan pelayanan Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun dalam kurun waktu tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Arjawinangun

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Arjawinangun Kab. Cirebon	
Tahun	Kunjungan Pasien
2020	14413

2021	58857
2022	72060
2023	97925
2024	94499
Total	337.754

Sumber: Data Rekapitulasi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di SIMGOS V.2 RSUD Arjawinangun Tahun 2024

Data kunjungan pasien rawat jalan diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya mengalami pasang surut. Dimana untuk tahun 2024 sendiri, jumlah pasien Rawat Jalan hanya sebanyak 94.499 pasien. Jumlah tersebut sedikit menurun dari jumlah tahun sebelumnya yaitu 97.925 untuk tahun 2023.

Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Arjawinangun cukup banyak dengan berbagai macam jenis keluhan terutama dokter datang terlambat, jaringan internet yang tidak stabil, masih terjadi pembedaan pelayanan pasien umum & asuransi, petugas non medis kurang ramah tidak melayani dengan baik, dan biaya operasi mahal. Hal ini tentu menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Arjawinangun.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan. Kepuasan atas service quality pelayanan kesehatan yang tinggi merupakan faktor penting tercapainya kepuasan pasien. Service quality merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu (1)

Kehandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. (2) Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. (3) Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (Empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. (5) Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel. (Tjiptono, 2008).

Bagi perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas

bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Dengan demikian perusahaan harus mampu menilai apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dan pada akhirnya hal tersebut dapat menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Lubis, 2018).

Jika perusahaan memiliki pelanggan yang loyal, reputasi perusahaan tentu menjadi semakin baik dimata pelanggan. Dengan tingginya atmosfer kompetisi di antara banyaknya perusahaan-perusahaan jasa saat ini, tidak jarang membuat konsumen bingung untuk memilih sehingga sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih satu penyedia jasa. Reputasi perusahaan yang baik di antara para pelanggan otomatis dapat membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentu saja akan sangat menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap income Rumah Sakit (Kurnia, 2017).

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan pemikiran bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Berdasarkan uraian singkat diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi sebuah objek penelitian, adapun judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan Di RSUD Arjawinangun”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi kemudian membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Kesehatan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon?
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun, Kabupaten Cirebon

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan demi pengembangan ilmu-ilmu sosial.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggeluti bidang kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagian bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam melakukan kegiatan evaluasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Arjawinangun.
- b. Sebagian bahan guna memanfaatkan program pelayanan yang maksimal kepada para pasien guna mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis dalam melakukan penelitian adalah RSUD Arjawinangun, Kab. Cirebon yang beralamat di Jalan By Pass Palimanan Jakarta KM. 2 No. 1, Kebonturi, Kec. Arjawinangun, Kab.Cirebon, Jawa Barat 45162

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun lamanya penelitian adalah selama kurang 5 bulan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN					KET
		FEBRUARI	MARET	MEI	JUNI	JULI	
1.	Studi Kepustakaan Ijin Penelitian						Persiapan awal
2.	Pembuatan Proposal dan Seminar Proposal						Penyusunan dan pembuatan power point
3.	Pengumpulan dan data Lapangan						Penyebaran angket, wawancara
4.	Pengolahan data, penyusunan skripsi						Penyusunan, analisis data bimbingan
5.	Penyusunan Skripsi, Sidang Skripsi						Bimbingan dan pembuatan power point