

# **BAB I**

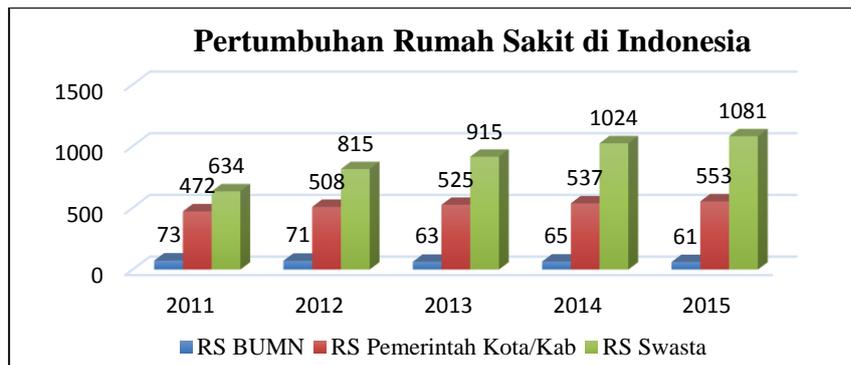
## **PENDAHULUAN**

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan diselesaikan, tujuan, dan manfaat yang akan diperoleh, serta ruang lingkup penelitian yang meliputi batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan. Rumah Sakit Mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan dan mementingkan upaya upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilakukan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/XI/1992). Menurut Ditjen Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2016, pada tahun 2011 jumlah rumah sakit BUMN sebanyak 73 unit, sedangkan pada akhir tahun 2015 jumlahnya turun menjadi 61 unit. Lalu Pertumbuhan rumah sakit pemerintah Kab/Kota pada tahun 2011 jumlahnya sebanyak 472 unit, namun pada akhir 2015 jumlahnya sudah menyalip rumah sakit BUMN yaitu mencapai 537 unit. Selain itu pertumbuhan rumah sakit swasta pada tahun 2011 jumlahnya sebanyak 634 unit, namun pada akhir 2015 jumlahnya sudah menyalip rumah sakit BUMN dan Pemerintah Kab/Kota yaitu mencapai 1.091 unit.

Pertumbuhan ketiga rumah sakit tersebut juga dapat dilihat pada Gambar 1.1. Pertumbuhan jumlah rumah sakit pemerintah dan swasta jauh lebih besar dibanding jumlah rumah sakit BUMN yang menunjukkan bahwa kompetitor rumah sakit BUMN semakin banyak. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit BUMN untuk meningkatkan daya saingnya karena adanya persaingan ketat di antara bidang pelayanan kesehatan yang semakin meningkat pula. Gambar 1.1 merupakan grafik pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia.



*Gambar 1.1* Grafik pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia  
 Sumber: Ditjen. Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI

Industri rumah sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian rumah sakit swasta. Lokasinya pun saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar rumah sakit, sehingga persaingan sangat mengandalkan kualitas pelayanan, biaya perawatan dan tenaga medis yang ditawarkan. Dengan persaingan bisnis yang kompetitif seperti itu maka suatu organisasi harus melakukan perbaikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk membentuk masyarakat yang sehat. Diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan konsumen adalah senantiasa melakukan strategi dan meningkatkan mutu pelayanan, oleh karena itu sudah seharusnya pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan pendidikan masyarakat. (Rachmawati & Tratmoko, 2007)

Kepuasan konsumen seringkali dipandang sebagai komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan konsumen didefinisikan, sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi ekspektasi pelanggan. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang ekspektasi pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas. Bila prestasi sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa puas (Kotler, 2000) Berdasarkan definisi tersebut berarti kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan mempengaruhi pasien untuk kembali ke rumah sakit. Bila pasien puas, bukan hanya pasien yang akan diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan (Umar, 2003).

Melalui sistem BPJS di era sekarang, pasien dapat bebas memilih rumah sakit yang diinginkan tanpa terkendali biaya yang harus dibayarkan. Biaya bukan lagi menjadi tolak ukur terbesar pasien untuk memilih rumah sakit yang diinginkan namun yang menjadi tolak

ukur kepuasan pasien adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, dan faktor emosional. Melihat fakta tersebut maka membangun kepuasan pasien merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang rumah sakit. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah Sakit melakukan berbagai cara demi meningkatkan kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh persepsi apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien.

Tabel 1.1 merupakan data Indeks Kepuasan Masyarakat yang menjadi *database* di RS Lavalette Malang.

Tabel 1.1

Data Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Inap Tahun 2014-2016

Tahun	Level Kepuasan
2014	80,58
2015	79,62
2016	78,87

Sumber: Rumah Sakit Lavalette

Instalasi rawat inap RS Lavalette Malang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,87 yang berkategori baik namun masih dibawah standar dari Permenkes yaitu sebesar 90. Namun tidak hanya dari penilaian IKM saja yang dapat menentukan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan, sehingga perlu adanya penelitian tambahan untuk mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang dirasa kurang memenuhi ekspektasi pelanggan sehingga dapat diketahui indikator nilai indeks kepuasan apa yang tidak memenuhi nilai . Ditambah dari data mengenai jumlah komplain yang masuk di kotak saran selalu meningkat pertahun sebesar 10% untuk rawat inap. Data komplain yang ada pada RS Lavalette Malang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2

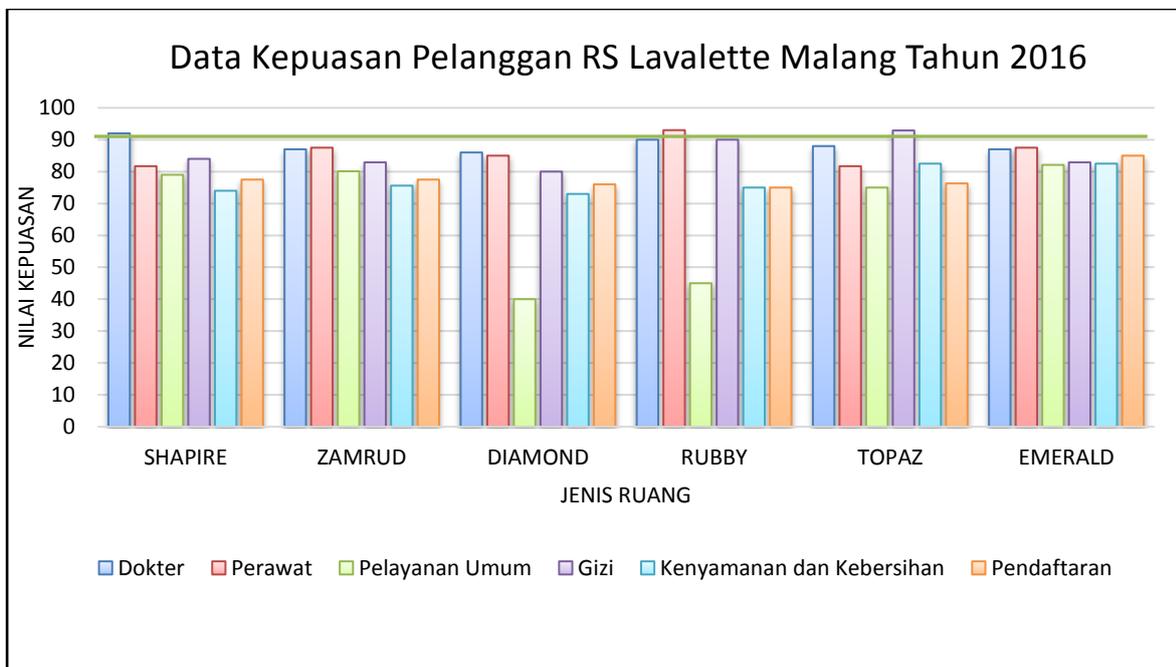
Data Komplain Rawat Inap Tahun 2014-2016

No	Bulan	Tahun		
		2014	2015	2016
1	Januari	28	30	33
2	Februari	29	20	30
3	Maret	26	26	27
4	April	30	33	28
5	Mei	20	27	31
6	Juni	23	29	36
7	Juli	37	27	30

No	Bulan	Tahun		
		2014	2015	2016
8	Agustus	22	21	28
9	September	27	24	30
10	Oktober	11	36	35
11	November	23	28	32
12	Desember	34	32	32
Jumla		310	333	372

Sumber: Rumah Sakit Lavalette

Berdasar Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa belum sepenuhnya pasien maupun keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Terbukti bahwa setiap bulan ada komplain dari pihak pasien maupun keluarga pasien tidak hanya dari pelayanan yang dilakukan oleh tim medis tetapi masalah administrasi, keamanan, kebersihan maupun fasilitas yang ada di Rumah Sakit Lavalette. Rincian data kepuasan Pelanggan RS Lavalette Malang di Tahun 2016 dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Grafik Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Lavalette Tahun 2016

Sumber: Rumah Sakit Lavalette

Gambar 1.2 merupakan data indeks kepuasan masyarakat yang dimiliki RS Lavalette. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut didapat dari pengumpulan data dalam bentuk kuesioner yang disebar oleh pihak RS Lavalette kepada pasien atau keluarga pasien pada unit rawat inap. Gambar tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh elemen Instalasi Rawat Inap RS Lavalette belum memenuhi standar permenkes yaitu 90%. Hal lainnya adalah terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap, terutama dari Tahun 2015 ke Tahun 2016 yang menurun drastis dari angka 1469 pada Tahun 2015 dan angka 1372 pada Tahun 2016, dan hal tersebut terlihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1.3  
Data Pelayanan Rawat Inap Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah pasien rawat inap masuk pertahun
2014	1447
2015	1469
2016	1372

Sumber: Rumah Sakit Lavalette

Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan mampu memperhatikan persepsi dan ekspektasi pelanggan. Selama ini Departemen Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi Rumah Sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit.

Berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung, dapat diketahui permasalahan pada unit rawat inap RS Lavalette Malang yang dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4  
Data Keluhan Pelayanan Rawat Inap

No	Ruang	Keluhan
1.	Topaz	-Perawat tidak memperkenalkan diri, judes dan terkesan hanya menjalankan tugas saja. -Petugas kurang paham dan lambat terutama saat mencarikan kamar. -Perawat tidak bisa menjelaskan obat dengan jelas
2.	Emerald	-Pasien BPJS prosedur nya rumit dan harus datang dua kali. -Terlalu lama menunggu saat pengambilan resep di apotek. -Perawat judes.
3.	Shapire	-Tidak ada petugas yang membersihkan tempat tidur penunggu. -Perawat lambat dalam mengganti infus. -Dokter diharapkan menjelaskan diagnose lebih teliti sehingga tidak menunggu pertanyaan pasien.
4.	Zamrud	-Penjadwalan pengoprasian dan kamar operasi diperjelas (sebagai pasien) sehingga lebih cepat tertangani. Karena prosedur pendaftaran lama dan tidak jelas.
5.	Ruby	-Tidak ada penjelasan biaya setiap hari nya. -Kamar mandi kotor, sela-sela lantai banyak cacing dan kecoa.
6.	Diamond	-Perlu ditingkatkan lagi kinerja dokter. -Belum ada kejelasan penyakit pasien.

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa terdapat banyak keluhan dari pengunjung rawat inap. Instalasi rawat inap adalah unit yang paling berpengaruh dalam meningkatkan keuntungan rumah sakit, karena ketika pengunjung berada di rawat inap maka pengunjung akan menggunakan seluruh fasilitas rumah sakit. Mulai dari kamar, dokter, apotek dsb. Selain itu bila dihubungkan antara Tabel 1.2 yang berisi jumlah pasien rawat inap yang masuk Rumah Sakit Lavalette dengan Tabel 1.3 yang berisi jumlah keluhan yang diterima Rumah

Sakit Lavalette maka dapat diketahui bahwa 25% pelanggan rawat inap RS Lavalette tidak puas dengan pelayanan atau fasilitas yang diberikan Rumah Sakit Lavalette. Sebagai pihak yang menyediakan jasa pelayanan rumah sakit, agar dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, pihak Rumah Sakit Lavalette Malang harus mengetahui bagaimana menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengunjung. Untuk itu, dibutuhkan masukan-masukan dari pengunjung rumah sakit yang merupakan konsumen dari rumah sakit untuk dapat mengetahui kepentingan, kebutuhan dan ekspektasi masyarakat akan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Lavalette Malang.

Oleh karena itu dalam penelitian ini untuk mempermudah mendefinisikan atribut pertanyaan yang ada dalam kuesioner akan menggunakan 5 dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). *Servqual* adalah suatu metode untuk mengetahui ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan ekspektasi pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan ekspektasi pelanggan dengan tata cara yang konsisten. (Parasuraman,1985). Lima dimensi tersebut adalah *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Reliability*. Setiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan/atribut yang mewakili kebutuhan pasien Rumah Sakit Lavalette Malang. Dengan analisis Gap 5 (*Service Gap*) akan diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki.

Hasil dari metode *servqual* tersebut diharapkan dapat memberikan prioritas rekomendasi perbaikan kualitas jasa pada Rumah Sakit Lavalette Malang untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pasien yang efektif dan efisien.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pertumbuhan RS di Indonesia meningkat dari tahun 2011-2015
2. Jumlah komplain yang diterima RS Lavalette Malang oleh para pelanggannya dari tahun 2014-2016 meningkat.
3. RS Lavalette Malang belum dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggannya dengan level kepuasan standar 90%.
4. Indeks kepuasan masyarakat RS Lavalette menurun

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dengan yang diharapkan oleh pelanggan?
2. Atribut apa saja yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit?
3. Rekomendasi apa yang bisa diberikan kepada pihak manajemen dalam memenuhi kepuasan pelanggan?

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dari kuesioner pelanggan yaitu pasien dan keluarga pasien rawat inap di Rumah Sakit Lavalette Malang.
2. Analisa *service quality* untuk mengetahui masalah kualitas yang ada yaitu tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kepuasan (persepsi).
3. Segala hal yang akan berkaitan dengan keuangan rumah sakit tidak dibahas.
4. Tidak semua atribut yang bernilai negatif mendapat perbaikan.

### **1.5 Asumsi**

Asumsi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tidak ada hal yang mengganggu aktivitas manajemen dan operasional rumah sakit selama penelitian berlangsung.

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan identifikasi atribut, mencari kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi lalu identifikasi nilai kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan pada pemberian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Lavalette Malang.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan layanan Rumah Sakit Lavalette Malang.

3. Memberikan rekomendasi atau usulan perbaikan dari hasil penelitian terhadap manajemen Rumah Sakit Lavalette Malang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.7 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan referensi bagi pihak RS Lavalette dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan RS Lavalette Malang.
2. Rekomendasi perbaikan yang diberikan peneliti dapat digunakan sebagai saran perbaikan bagi RS Lavalette dalam mengurangi komentar negatif pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan yang berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan RS Lavalette.