

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik secara global maupun lokal, sehingga dalam hal memilih pelayanan membuat masyarakat lebih selektif salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan dipandang sebagai salah satu indikator penting dari tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup seseorang. Semakin tinggi tingkat keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan serta tuntutan tersebut, sehingga tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

¹Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan berbagai macam lainnya. Selain itu juga, masyarakat pada umumnya

¹ A.k.Budiyanto, Gizi dan Kesehatan,(Malang; Bayu Media & UMM Press, 2002), Hal.52

sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat dikarenakan setiap individu merupakan makhluk sosial.

Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik juga menjadi salah satu komponen dalam permasalahan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik perlu dilaksanakan dengan baik karena yang menikmati kebijakan ini adalah seluruh rakyat Indonesia. Pengertian dari pelayanan publik adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagaimana penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

²Berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan perlu dengan peraturan perundang-undang untuk semua masyarakat atas barang, jasa ataupun pelayanan administrasi yang digunakan oleh pengguna pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah pusat ataupun daerah merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan yang memperdulikan kesehatan adalah faktor utama.

Pelayanan secara umum merupakan faktor yang penting dalam mencapai tujuan suatu instansi, terutama dalam memberikan jasa yang berkualitas. Dengan

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

demikian, di dalam pemerintahan pelayanan publik ialah bukti atas berfungsinya aparaturnegara dalam pelayanan kepada masyarakat maupun negara. Tujuan utama dari pelayanan publik itu sendiri adalah agar kebutuhan atau keinginan masyarakat terhadap suatu barang maupun jasa dan pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya yang dapat terpenuhi.

Sebagai salah satu kebutuhan dasar, fasilitas kesehatan pada dasarnya dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah Sakit memiliki peran penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sangat strategis kepada masyarakat dan mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit dikatakan belum berhasil bukan dengan hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, tetapi melainkan juga sikap maupun layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan maupun dipersepsikan oleh pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan ³ pasal 34 ayat (3) dinyatakan “Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang layak. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan”.

³ Pasal 34 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah bagian dari sistem kesehatan yang dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien itu sendiri. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh peluka yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas maupun pelayanan serta keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Rumah sakit memiliki peran penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan sendiri mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik serta pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat (UGD), unit rawat jalan dan unit rawat inap. Rumah sakit merupakan institusi yang kompleks, dinamis serta kompetitif. Rumah sakit secara konsisten dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.

Pasien akan merasa puas jika ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.⁴ Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan juga mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara

⁴ Kotler,(1997:82)

medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan perawatan (Kotler, 1997:82)

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai macam karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri agar senantiasa mendengarkan suara konsumen serta memiliki kemampuan memberikan respon terhadap keinginan, harapan konsumen maupun tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi maupun melayani pasien sebagai konsumennya.

Kepuasan ialah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas maupun suatu layanan produk dengan harapan yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat diciptakan melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Kepuasan konsumen sudah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas jika ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh-nya.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator utama dalam mencapai keberhasilan dalam sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi yang dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumen itu sendiri. Apabila konsumen merasa puas maka akan berdampak positif terhadap profit perusahaan. Karena itu, kualitas pelayanan sangat berperan penting untuk ditingkatkan terutama dalam dunia kesehatan.

⁵Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara rumah sakit dengan pasien menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengobatan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang bisa menguntungkan rumah sakit, reputasi rumah sakit yang menjadi baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Saraswati, 2018).

⁶Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340?MENKES/PER/III/2010: “ Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat”. Selain itu, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya adalah pelayanan medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok ialah sebuah rumah sakit pemerintah yang terletak di Sawangan, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok merupakan rumah sakit tipe C yang melayani pasien rawat jalan maupun rawat inap yang Sebagian besar berasal dari rujukan puskesmas, klinik serta praktik dokter swasta. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memiliki 71 tempat tidur dan BOR rata-rata sebesar 82,83% pada tahun

⁵ Saraswati,(2018)

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340?MENKES/PER/III/2010

2013, dengan jumlah dokter umum 15 orang, dokter spesialis 28 orang dan dokter gigi 1 orang.

Karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Namun, untuk dapat memenuhi kebutuhan serta tuntutan tersebut, ada yang harus dilakukan oleh pihak Rumah Sakit yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumen atau pasien.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok tercatat jumlah kunjungan pelayanan pada rawat jalan. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Depok tahun 2020-2022

No	Jenis Poliklinik	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun		
		2020	2021	2022
1	Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut	2578	2641	2807
2	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	1965	2029	1582
3	Poliklinik Anak	4026	2383	2476
4	Poliklinik Anestesi	1076	1173	929
5	Poliklinik Bedah	4017	3888	3264
6	Poliklinik Bedah Orthopedi	3625	3499	3325
7	Poliklinik Penyakit Dalam	14791	12767	10384
8	Poliklinik Jantung	5838	6805	4865
9	Poliklinik Kulit dan Kelamin	1398	1176	1206
10	Poliklinik Saraf	7639	6827	4454
11	Poliklinik Mata	4808	4492	4107

12	Poliklinik THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan)	2883	1824	1283
13	Poliklinik Paru	2336	2368	2346
14	Poliklinik Psikiatri	7029	6010	3957
15	Poliklinik VCT (<i>Voluntary Counseling and Testing</i>)	801	261	70
16	Poliklinik CST (<i>Care, Support and Threatment</i>)	3395	4033	2490
17	Poliklinik Fisioterapi	0	0	0
Total Jumlah Pengunjung		65627	59535	46738

Sumber: Pelayanan Rekam Medis RSUD Depok

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kunjungan pasien rawat jalan setiap tahunnya mengalami penurunan. Dimana untuk tahun 2022 sendiri mengalami penurunan pasien sebesar 46.738 dikarenakan sudah tidak adanya Covid -19 maka mengalami penurunan jumlah pasien. Jumlah tersebut sedikit menurun dari jumlah tahun sebelumnya sebesar 59.535 pada tahun 2021. Lalu sedangkan pada tahun 2020 pengunjung rawat jalan mengalami peningkatan sebesar 65.627 yang dikarenakan adanya Covid -19 yang merupakan virus yang sangat mematikan maka pengunjung Rumah Sakit mengalami peningkatan yang sangat signifikan dan berdasarkan tabel diatas, poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak dikunjungi setiap tahunnya. Terutama pada tahun 2020, hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok didominasi oleh pasien dengan penyakit dalam. Meskipun demikian, dengan adanya peningkatan pada tahun 2020 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok mengalami kekurangan sumber daya manusia (SDM) dalam menangani pasien-pasien rawat jalan.

Sehingga adanya keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan yaitu peralatan yang kurang lengkap sehingga mengharuskan pasien yang ingin melakukan tindakan lanjutan untuk dirujuk ke rumah sakit lain yang peralatannya lebih lengkap dan kurangnya staff rumah sakit sehingga pelayanan menjadi terhambat. Berikut merupakan tabel jumlah kunjungan pasien rawat jalan perhari di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depok.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Perhari Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Depok

No	Jenis Poliklinik	Jumlah Pasien Perhari
1	Poliklinik Gigi dan Bedah Mulut	13
2	Poliklinik Kebidanan dan Kandungan	7
3	Poliklinik Anak	12
4	Poliklinik Anestesi	4
5	Poliklinik Bedah	15
6	Poliklinik Bedah Orthopedi	16
7	Poliklinik Penyakit Dalam	49
8	Poliklinik Jantung	23
9	Poliklinik Kulit dan Kelamin	6
10	Poliklinik Saraf	21
11	Poliklinik Mata	19
12	Poliklinik THT (Telinga Hidung dan Tenggorokan)	6
13	Poliklinik Paru	11
14	Poliklinik Psikiatri	19
15	Poliklinik VCT (<i>Voluntary Connselling and Testing</i>)	0

Sumber : Pelayanan Rekam Medis RSUD Depok

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam yang sering dikunjungi oleh pasien perharinya sedangkan pelayanan kesehatan di poli VCT tidak dikunjungi oleh pasien.

⁷Selain memperhatikan jumlah pasien yang mengalami kenaikan maupun penurunan, yang harus lebih diperhatikan oleh rumah sakit ialah mutu pelayanannya dikarenakan, dengan terus memberikan perubahan maupun meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pendapatan rumah sakit itu sendiri (Hartini, 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut RSUD Kota Depok saja, akan tetapi harus juga berasal dari sudut pandang pasien. RSUD Kota Depok harus mengetahui keinginan maupun kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan tercipta. Oleh karena itu, RSUD Kota Depok harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien saat ini, sebab pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan oleh puskesmas akan cenderung memberi penilaian yang tidak baik terhadap Rumah sakit yang bersangkutan.

Dari survey pendahuluan yang sudah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kotak Depok kualitas pelayanan tersebut dikategorikan kurang baik dikarenakan beberapa pasien mengeluhkan dokter yang terlambat datang. Jadwal kehadiran para dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok yang sering telat banyak

⁷ Hartini,Sri dkk.,2014. Hukum Kepegawaian Di Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika

dikeluhkan oleh para pasien. Sehingga, pasien rawat jalan yang sudah menunggu antrian di loket pendaftaran juga harus lama menunggu dikarenakan hanya ada 2 loket yang dapat melayani pasien. Pasien yang merasakan bentuk kekecewaan dengan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok dengan petugas dalam melakukan pelayanan tidak sepenuhnya serta hanya ada beberapa petugas pelayanan yang melayani dengan baik di Rumah Sakit Umum Kota Depok. Sehingga, pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal di RSUD Kota Depok. Beberapa pasien juga menganggap petugas rumah sakit tidak serius dalam menangani masalah pasien yang dikarenakan saat belum memasuki jam istirahat petugas sudah tidak berada di tempat tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD). Oleh karena itu, maka peneliti bermaksud untuk mengangkat judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok (RSUD).**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam memberikan informasi ataupun wawasan yang lebih detail dan dapat mendalami mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat menambah wawasan, pengetahuan serta dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh penulis untuk mendalami dan medekatkan teori yang diterima.

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang sudah tercantum pada penelitian ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini, adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisi tentang menjelaskan latar belakang masalah yang akan dikaji beserta rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan yang berhubungan dengan judul maupun permasalahan yang tertera

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisikan tentang peneliti terdahulu, hipotesis penelitian serta teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan yang akan penulis lakukan dengan beberapa indikator dari sejumlah pakar maupun para ahli sebagai landasan dari penelitian yang akan diambil.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), operasional variabel, teknik pengolahan data, jenis dan sumber data, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deksriptif, uji coba dan hasil uji instrument, kolerasi *pearson product moment*, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis serta pembahasan

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dengan kata lain, kesimpulan berisi rangkuman dari bab-bab dalam penelitian tersebut, serta memberikan saran yang berguna yang akan berkaitan dengan permasalahan yang ada.



