

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan rumah sakit di Indonesia saat ini telah semakin membaik, hal ini dikarenakan telah terjadi beberapa perubahan mendasar. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah institusi yang berfungsi sosial (*non profit oriented*) tapi seiring dengan masuknya rumah sakit swasta dan pemodal baik yang berasal dari dalam dan luar negeri, menjadikan rumah sakit tidak bisa dipandang hanya sebagai institusi sosial belaka, melainkan sudah menjadi institusi yang bersifat sosio-ekonomis atau lebih mengacu kepada sebuah organisasi semi bisnis.

Seiring dengan perkembangan tersebut, maka dimulailah persaingan antar rumah sakit, baik antara rumah sakit swasta nasional dan internasional, rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta nasional, maupun rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta internasional.

Banyaknya rumah sakit yang dibangun baik oleh pihak swasta maupun pemerintah, menyebabkan kenyataan bahwa pasien memiliki kesempatan yang besar dalam memilih rumah sakit yang diinginkannya dalam melakukan perawatan sehingga akan menimbulkan persaingan yang semakin tinggi antar rumah sakit.

Hal tersebut menuntut sebuah rumah sakit untuk selalu siap bersaing baik dengan rumah sakit dalam negeri maupun rumah sakit luar negeri. Banyaknya pemain dalam industri rumah sakit tersebut, menuntut pihak manajemen rumah sakit harus lebih kreatif dalam mengembangkan pelayanannya.

Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung adalah salah satu rumah sakit yang sedang berkembang di daerah Bandung Barat. Dengan visi “*Customer Focused Hospital*”, Rumah Sakit Cahya Kawaluyan ditantang untuk dapat menjadi rumah sakit pilihan masyarakat di Bandung Barat dan sekitarnya. Ditengah persaingan yang ada, rumah sakit harus dapat meningkatkan kemampuannya dalam upaya menciptakan kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan jumlah kunjungan, pihak rumah sakit selalu berusaha menjalin kerja sama baru dengan perusahaan-perusahaan yang berada disekitar rumah sakit. Kerjasama ini dimaksudkan untuk menjadikan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan sebagai rumah sakit rujukan bagi karyawan perusahaan yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Target pelayanan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan ditetapkan sebesar 15 % per tahun dari total kunjungan pasien di tahun sebelumnya. Kenyataan yang terjadi di lapangan adalah target pelayanan setiap tahunnya masih cenderung fluktuatif. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Laporan Kunjungan Klinik Periode Tahun 2012 – 2014

NO	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN	PERTUMBUHAN PASIEN/TAHUN	PERTUMBUHAN PASIEN/TAHUN (%)
1	2012	61,351	11,910	24,08 %
2	2013	72,121	10,770	17,55 %
3	2014	76,029	3,908	5,41 %

Sumber : Data SIM & Rekam Medis Rumah Sakit Cahya Kawaluyan

Dari data tabel 1.1, terlihat dengan jelas bahwa pertumbuhan pasien poliklinik rawat jalan di RS. Cahya Kawaluyan cenderung fluktuatif bahkan dapat dikatakan mengalami penurunan yang signifikan selama periode 2012 – 2014. Pada tahun 2012 pertumbuhan pelayanan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan sebesar 24,08 % dari tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa persentasi pertumbuhan pasien di tahun 2012 sangat baik. Pertumbuhan pasien ini ditunjang dengan dibukanya beberapa klinik spesialis baru pada tahun 2012.

Kemudian pada tahun 2013 pertumbuhan pelayanan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan menurun dari tahun sebelumnya dengan persentasi sebesar 17,55 %. Hal ini mengindikasikan terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak tetapi hal ini masih diatas target pelayanan yang telah ditentukan.

Sedangkan, pada tahun 2014 pertumbuhan pelayanan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan merosot tajam yaitu hanya sebesar 5,41 % dari tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di tahun 2014 yang sangat tajam dibandingkan periode tahun sebelumnya.

Selain masih fluktuatifnya jumlah kunjungan pasien yang terjadi di poliklinik rawat jalan RS. Cahya Kawaluyan, data yang diperoleh dari bagian *customer service* RS. Cahya Kawaluyan menunjukkan bahwa masih terdapat tingkat *complain* di poliklinik rawat jalan RS. Cahya Kawaluyan. Hal ini dapat

dilihat dari jumlah kritik dan saran terkait pelayanan pada poliklinik rawat jalan, sebagaimana diuraikan pada tabel berikut ini:

TABEL 1.2
Laporan Jumlah Kritik dan Saran Poliklinik Rawat Jalan
RS. Cahya Kawaluyan Periode Tahun 2013-2014

BULAN	2013	2014
JANUARI	6	11
FEBRUARI	9	5
MARET	6	6
APRIL	3	16
MEI	8	15
JUNI	3	4
JULI	8	3
AGUSTUS	6	4
SEPTEMBER	4	5
OKTOBER	5	3
NOVEMBER	2	2
DESEMBER	3	8
TOTAL	63	82

Sumber : Data Customer Service Rumah Sakit Cahya Kawaluyan

Berdasarkan data tabel 1.2, pada tahun 2013 pengguna jasa/pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung yang memberikan komplain terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut sebanyak 63 orang sedangkan pada tahun 2014 jumlah komplain meningkat menjadi 82 orang.

Membandingkan data pada tabel 1.1 dan 1.2, terlihat dengan jelas bahwa, terjadi penurunan pertumbuhan pasien sepanjang tahun 2012-2014, di satu sisi dan semakin bertambahnya jumlah *complain*/keluhan setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung belum mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggannya.

Kondisi ini harus diantisipasi oleh pihak rumah sakit, karena penurunan pertumbuhan jumlah pasien yang terus menerus terjadi dapat mengakibatkan dampak yang serius, yaitu kemungkinan terjadi hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Lebih jauh lagi, hilangnya kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit bisa mempengaruhi penurunan kunjungan pasien lama dan akan berdampak pada terjadinya penurunan pendapatan. Oleh karena itu, rumah sakit harus mencari tahu faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien.

Pada bulan Maret 2015, peneliti melakukan survey awal dengan cara wawancara kepada 20 responden secara acak. Dari hasil survey, terdapat beberapa keluhan yang menurut peneliti berpengaruh terhadap kepuasan pasien poliklinik rawat jalan RS. Cahya Kawaluyan. Beberapa keluhan tersebut berhubungan dengan alur dan sistem yang berlaku, Sumber Daya Manusia, dan fasilitas umum yang tersedia di rumah sakit.

Keluhan yang berhubungan dengan alur dan sistem yang berlaku antara lain meliputi sulitnya akses telepon masuk ke bagian Pendaftaran di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan karena nomor telepon yang digunakan untuk pendaftaran merupakan nomor *hunting*, tidak jelasnya sistem antrian yang berlaku di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan karena adanya pelayanan pendaftaran melalui telepon, adanya proses dua kali antri yang dirasakan oleh pasien kontraktor yaitu pada saat perekeningan transaksi dan saat menunggu obat dimana kedua lokasi tersebut tidak berada di satu area yang sama.

Keluhan tentang Sumber Daya Manusia berkaitan dengan dokter dan perawat diantaranya, perawat dan dokter yang kurang ramah dalam melayani pasien terutama di siang hari atau waktu-waktu tertentu terutama pada saat pelayanan poliklinik berada pada jam sibuk, kedatangan dokter yang terlambat dari jadwalnya yang bisa terjadi karena dokter yang bersangkutan masih melakukan praktek di tempat lain ataupun dokter masih melakukan kunjungan di instalasi rawat inap, perawat sebagai asisten dokter tidak selalu berada di satu klinik karena tidak semua klinik memiliki seorang perawat sebagai asisten dokter.

Keluhan lain tentang Sumber Daya Manusia berkaitan dengan instalasi farmasi dan pelayanan kasir. Berkenaan dengan layanan Farmasi terdapat keluhan seperti lamanya proses menunggu obat di bagian Farmasi karena keterbatasan tenaga yang berdinamis, terkadang obat yang diberikan dokter berupa obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk disiapkan dibandingkan dengan obat yang bukan racikan. Berkenaan dengan pelayanan kasir, terdapat keluhan tentang sedikitnya jumlah kasir yang mengakibatkan lamanya pelayanan. Di pagi hari hanya terdapat dua kasir yang melayani pasien dan di siang sampai malam hari hanya ada satu kasir yang melayani pasien.

Keluhan-keluhan lain berkaitan dengan fasilitas umum. Beberapa keluhan tersebut antara lain aliran air yang kurang lancar, masalah toilet yang kurang bersih, masalah AC yang terlalu dingin di area poliklinik, dan masalah tempat parkir yang tidak ada garis pembatas sehingga penggunaan tempat parkir menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang telah diuraikan, maka untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, Rumah Sakit Cahya Kawaluyan harus terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2012), peningkatan kualitas pelayanan harus dimulai dari analisa mengenai kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari perusahaan adalah kualitas produk dan jasa yang tinggi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius (2011:198) kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan harus menyangkut perbaikan pada lima dimensi kualitas pelayanan. Melalui peningkatan kualitas pelayanan, maka peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien akan meningkat. Dengan demikian kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Cahya Kawaluyan akan semakin membaik dan hal ini akan berdampak pada semakin meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Penelitian ini mengambil judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CAHYA KAWALUYAN KOTA BARU PARAHYANGAN-BANDUNG)"

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, serta diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis, maka masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Sulitnya akses telepon masuk ke bagian Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan di RS. Cahya Kawaluyan,
2. Tidak jelasnya sistem antrian yang berlaku di Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan,
3. Adanya proses dua kali antri yang dirasakan oleh pasien kontraktor,
4. Perawat yang kurang ramah dalam melayani pasien,
5. Dokter yang kurang ramah dalam melayani pasien,
6. Kedatangan dokter yang terlambat dari jadwalnya,
7. Perawat sebagai asisten dokter tidak selalu berada di satu klinik,
8. Lamanya proses menunggu obat di bagian Farmasi,
9. Pelayanan kasir yang lama,
10. Sarana umum yang kurang memadai.

1.2.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.

2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.
2. Tingkat kepuasan pasien pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan Kota Baru Parahyangan-Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan secara praktis dan teoritis, yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak rumah sakit untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan

menyempurnakan kebijakan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan kebutuhan pasien Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan.

2 Bagi Peneliti

Menambah pengalaman untuk mengetahui kondisi lapangan secara langsung pada saat pelayanan dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan, menambah pengalaman dan kemampuan dalam mewawancarai pasien yang dilayani di Poliklinik Rawat Jalan RS. Cahya Kawaluyan, dan menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan bidang pemasaran yaitu tentang kualitas pelayanan di bidang jasa pelayanan rumah sakit.

3 Bagi Fakultas

Untuk menambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan Bandung.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran.
2. Sebagai penelitian lebih lanjut dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan mengambil topik serupa.