

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan untuk mencapai tujuannya sangatlah sulit. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik merupakan hal yang perlu diperhatikan. Keunggulan dalam memberikan fasilitas memadai dan pelayanan yang optimal merupakan hal yang paling penting untuk mendukung perusahaan mencapai tujuan dengan mengutamakan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa suatu perusahaan.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan bidang kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagaisuatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan

pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan fasilitas medis memadai dan pelayanan optimal yang tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin sulit akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2017: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan

kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Berikut ini adalah data pengunjung beberapa rumah sakit tipe C di Bandung dan akan ditampilkan berupa tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Pengunjung Rumah Sakit Tahun 2019

No.	Jenis Rumah Sakit Tipe C	Total Pengunjung Rumah Sakit /Tahun
1	Melinda Hospital	36.467 Pasien
2	RS Melinda 2 Bandung	54.967 Pasien
3	RS Hermina Pasteur	113.750 Pasien
4	RS Kebon Jati	62.341 Pasien
5	RS Santo Yusuf	71.542 Pasien

Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa data pengunjung rumah sakit pada dua rumah sakit yang berbeda yaitu tahun 2019. Jika dibandingkan dengan rumah sakit tipe C lainnya yang berada di pusat kota juga. Maka RS Melinda 2 Bandung memiliki pengunjung yang lebih sedikit dibandingkan dengan rumah sakit tipe C lainnya. Hal ini dikarenakan fasilitas yang belum cukup memadai karena RS Melinda 2 Bandung merupakan Rumah Sakit yang baru merintis.

Rumah sakit dikatakan baik kualitas apabila data pengunjung yang datang ke rumah sakit ramai pengunjung.

Alasan pemilihan variabel penelitian dan lokasi penelitian didasarkan pada bukti data empirik melalui pra survey yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang belum berjalan maksimal dan Rumah Sakit di Kota Bandung yang merupakan pusat kota sehingga terpilihlah rumah sakit yang beradadi tengah pusat kota namun memiliki pengunjung yang terbilang belum banyak.

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. 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. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada tabel 1.2 mengenai kualitas pelayanan yang menurun pada Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung maka untuk mengetahui lebih jauh mengenai rendahnya tingkat kualitas pelayanan dengan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan terhadap 20 responden

di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung. Berikut penulis sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung.

Tabel 1.2

**Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Kualitas Pelayanan
Di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung**

No.	Pernyataan	Frekuensi					Total	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Kemampuan memberikan pelayanan	2	6	5	6	1	20	3.10
2	MeMelayani dengan cepat sesuai keinginan	0	3	7	8	2	20	2.55
3	Kemampuan dan pengetahuan yang memadai	4	9	5	1	1	20	3.70
4	Perhatian pada konsumen	3	5	5	5	2	20	3.10
5	Penampilan Fisik	2	12	3	2	1	20	3.60

Berdasarkan tabel 1.2 diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa dari hasil kuesioner pendahuluan yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan dimana dari 20 responden pengunjung rumah sakit menunjukkan bahwa ada beberapa masalah sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung.

Kualitas pelayanan berdasarkan hasil survey nilai terkecil yaitu mengenai

pelayanan yang kurang cepat dalam melayani. Hal ini terlihat dari antrian - antrian rawat jalan yang masih belum terstruktur. Pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan kasir yang masih tergabung dalam satu meja sehingga hal ini yang membuat kualitas pelayanan pendaftaran kurang cepat. Selain itu karena beberapa faktor mengenai sumber daya manusia sehingga mempengaruhi lambatnya kualitas pelayanan di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2016:181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2017: 28). Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya

dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung, masyarakat Kota Bandung beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2016:82).

Berdasarkan permasalahan yang ada pada tabel 1.3 mengenai fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung, maka untuk mengetahui lebih jauh mengenai fasilitas kesehatan yang disediakan untuk pasien dan pengunjung pasien dengan ini penulis melakukan penelitian pendahuluan terhadap 20 responden di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung. Berikut penulis sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai fasilitas kesehatan.

Berikut penulis sajikan hasil penelitian pendahuluan mengenai fasilitas kesehatan.

Tabel 1.3
Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Fasilitas Medis
Di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung

No.	Pernyataan	Frekuensi					Total	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1	Ketersediaan Kamar pasien yang sesuai standar	1	12	5	2	0	20	3.60
2	Penempatan ruang tunggu yang memadai	2	14	2	2	0	20	3.80
3	Infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan	1	8	9	2	0	20	3.40
4	Penampilan visual terkait pemberitahuan mengenai medis	2	7	3	8	0	20	3.15
5	Fasilitas medis yang memadai dan sudah sesuai standar	1	3	3	9	4	20	2.40

Berdasarkan tabel 1.3 diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa dari hasil kuesioner pendahuluan yang dilakukan peneliti mengenai fasilitas kesehatan dimana dari 20 responden pengunjung pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2

Bandung menunjukkan bahwa ada beberapa masalah sehingga mempengaruhi fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung.

Fasilitas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung kurang terpenuhi yaitu ruang rawat inap kelas 3. Dimana Rumah Sakit Melinda 2 Bandung merupakan fasilitas kesehatan yang menampung pasien dengan jaminan BPJS. Hal ini akan berdampak terhadap biaya klaim pasien BPJS. Karena ruang rawat yang masih kurang sehingga pasien diharuskan naik kelas perawatan dan berdampak terhadap biaya rawat inap pasien. Dan nantinya akan berdampak pula terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas yang diberikan kepada konsumen pada perusahaan kesehatan misalnya seperti mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Menurut Kotler (2016;153). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa dan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dan hak atas badan sendiri / hak privasi yang timbul dari TROS (*The Right Of Self Determination*).

Permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung yaitu fasilitas yang diberikan tidak sebanding dengan harga yang ditetapkan, fasilitas

penunjang yang belum terlalu memadai, sumber daya manusia yang masih kurang sehingga penyelesaian pekerjaan kurang efektif dan efisien. Selain itu kepuasan pasien kurang karena masih sedikitnya cover klaim BPJS yang diterima pasien peserta BPJS atau asuransi lainnya yang pihak ketiga.

Berdasarkan data diatas tersebut maka penulis ingin melakukan suatu penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN MEDIS TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM MELINDA 2 BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan kepuasan pasien.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang, maka masalah-masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangan pengalaman kerja perawat yang bekerja di rumah sakit
2. Fasilitas yang disediakan kurang memadai
3. Harga atau biaya perawatan tergolong mahal
4. Cover klaim BPJS yang masih sedikit
5. Belum adanya layanan keluhan pasien secara online
6. Belum adanya angket kepuasan pasien pada pasien rawat jalan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan identifikasi Masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
2. Bagaimana fasilitas pelayanan medis yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
3. Bagaimana kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesungguhnya untuk mengetahui mengenai jawaban yang dikehendaki dalam rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
2. Mengetahui fasilitas pelayanan medis yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
3. Mengetahui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperdalam dan mengetahui akan pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk penelitian

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat khususnya berkaitan dengan beberapa aspek, diantaranya :

Penulis dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Melinda 2 Bandung

2. Bagi perusahaan
 - a. Sebagai masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan medis dan kepuasan pasien
 - b. Sebagai masukan untuk rumah sakit agar memperbaiki jika ada yang kurang dalam pemberian pelayanan kepada pasien.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, pengalaman dan membuka paradigma baru bagi pembaca mengenai pentingnya kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan medis dan kepuasan pasien.