BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kesehatan merupakan hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok. Semakin tinggi tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat mengakibatkan kesadaran tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Dengan demikian tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, dimana unsur kualitas tidak bisa dipisahkan dari keberadaan tenaga kesehatan yang berkualitas, fasilitas yang memadai dan lingkungan yang aman dan nyaman di tempat pelayanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan dasar.

Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan

pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (Supriyanto dan Soesanto, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Institusi kesehatan akan semakin maju jika kinerjanya dapat dipertahankan. Oleh karena itu pelayanan harus berubah mengarah pada kekuatan pasar sehingga orientasi rumah sakit maupun institusi kesehatan lain bergeser dari arah dari organisasi sosial ke arah sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit maupun institusi kesehatan lainnya dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk

memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen dalam hal ini pasien tidak hanya mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan yang harmonis antara staf rumh sakit dan pasien. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan institusi kesehatan lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan manajemen rumah sakit maupun institusi kesehatan lain. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kekurangan dan kelemahan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya.

Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman , Berry dan Zeithmal (dalam Lupiyoadi, 2001) ada lima dimensi (ukuran) kualitas pelayanan yaitu (1) keandalan *(realibility)* yaitu kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat, (2) Ketanggapan *(responsiveness)* yaitu kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, (3) Keyakinan/kepastian *(assurance)* mencakup pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4) empati *(empathy)* yaitu pemberian

perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan, (5) berwujud *(tangible)* meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan (Tjiptono, 2005).

Gonroos dalam Lien and Kao (2008) menyatakan pengalaman dalam menggunakan jasa merupakan sebuah fungsi dari dari dua dimensi kualitas yaitu *technical quality* dan *functional quality* yang akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan rumah sakit maupun institusi kesehatan lainnya.

Umumnya penelitian-penelitian terdahulu dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan dimensi atau ukuran 5 dimensi yang disering disebut dengan *Servqual* yang meliputi dimensi keandalan *(realibility),* Ketanggapan *(responsiveness),* Keyakinan/kepastian *(assurance),* empati *(empathy),* dan berwujud *(tangible).*

Penelitian ini akan menggunakan dua dimensi kualitas yang dijabarkan dalam 6 dimensi kualitas seperti yang dikemukakan Gonroos (2000) yaitu *technical quality* yang terdiri dari dimensi *profesionalism* dan kualitas fungsional yang terdiri dari kualitas *reliability, attitudes, accessibility, service recovery* dan *servicecape.* Pengukuran kualitas pelayanan inilah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Menurut Kotler (2007) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau

hasil produk yang dirasakan *(perceived performance)* dengan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang pasien puas atau tidak, selain ditentukan oleh sarana prasarana yang tersedia di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, juga sangat tergantung pada kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lupiyoadi (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005) menyebutkan, bahwa kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan produsen atau pemberi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemberi jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, sehingga pemberi pelayanan dapat mengidentifikasi keinginan konsumen.

Balai Besar Kesehatan Masyarakat Surakarta atau yang lebih dikenal dengan BBKPM Surakarta merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang merupakan unit pelaksana teknis Kemenkes RI. BBKPM Surakarta mempekerjakan 155 karyawan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Unit Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, laboratorium, rontgen, konseling dan apotek. BBKPM Surakarta merupakan salah satu dari beberapa institusi penyedia jasa kesehatan di Kota Surakarta.

Banyaknya pesaing penyedia jasa kesehatan di kota Surakarta merupakan masalah tersendiri bagi sebuah lembaga jasa kesehatan seperti BBKPM Surakarta. Oleh karena itu BBKPM Surakarta dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak BBKPM Surakarta perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada konsumen.

Data pasien rawat jalan bulan April 2008 sampai dengan April 2012 menunjukkan bahwa jumlah setiap bulannya mengalami pasang surut, kadang-kadang naik atau sebaliknya. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Fakta dan uraian tersebut di atas selanjutnya memotivasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal dan akhirnya konsumen menjadi loyal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang berkunjung di BBKPM Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, penigkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan manajemen. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kekurangan dan kelemahan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya sehingga bisa memenuhi harapan dan keinginan pasien. Berdasarkan hal tersebut di atas maka bisa dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *profesionalism*, *reliability, attitudes, accessibility, service recovery* dan *servicecape* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta ?

C. Tujuan

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : *profesionalism*, *reliability, attitudes, accessibility, service recovery* dan *servicecape* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta.

2. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi BBKPM Surakarta

   Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pimpinan dalam menentukan langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien di instalasi rawat jalan BBKPM Surakarta.

2. Bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

E. Sistematika Penulisan Tesis

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi tesis ini, maka perlu dikemukakan sistimatika penulisan tesis sebagai berikut.

Bagian awal meliputi : Halaman Judul, Nota Pembimbing, Halaman Pengesahan Keaslian Tesis, Kata Pengentar, Abstrak, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar dan Daftar lampiran

Bab I Pendahuluan mencakup Latar Belakang Masalah, perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Maanfaat Penelitian serta Sistimatika Penulisan

Bab II Tinjauan Pustaka meliputi : Landasan Teori, Hasil Penelitian Terdahulu, Kerangka Penelitian (Pemikiran), dan Hipotesis

Bab III Metode Penelitian meliputi : Sifat Penelitian, Populasi Sampel dan Metoda Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Jenis dan Sumber Data, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Metode Pengukuran, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisa Data

Bab IV Analisis Penelitian meliputi : Deskripsi Responden, Uji Instrumen Penelitian, Uji Asumsi Klasik, Pengujian Hipotesis, dan Pembahasan

Bab V Kesimpulan Keterbatasan dan Saran meliputi : Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Daftar Pustaka, Lampiran