

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan kesehatan masyarakat merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan dan usia harapan hidup, meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan berbagai media, diantaranya adalah rumah sakit. Menurut undang undang nomor 9 tahun 1960 menyatakan bahwa “setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang baik”. Berdasarkan peraturan undang-undang tersebut, maka rumah sakit berkewajiban untuk mengusahakan pelayanan prima kepada para pelanggan. Pengelolaan rumah sakit sebagai sarana pelayanan masyarakat memiliki kerumitan. Kerumitan muncul karena di satu sisi rumah sakit merupakan lembaga yang bersifat sosial yang harus tetap mengutamakan pelayanan prima, dan di sisi lain rumah sakit merupakan badan usaha dengan orientasi profit (terutama rumah sakit swasta).

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas yang memberikan layanan kesehatan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik baiknya. Performa pelayanan yang baik harus meliputi semua aspek, mulai dari pelayanan administrative, keuangan, dan layanan kesehatan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dikategorikan dalam kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis. Menurut Gronroos (dalam Akhtar 2011) Kualitas

pelayanan fungsional terdapat tujuh dimensi atribut yang berhubungan dengan proses yaitu Kontak pasien, Hubungan internal, Kemudahan akses, Tampilan fisik kantor, Hubungan jangka panjang, Sikap dan Perilaku, sedangkan kualitas teknis terdapat beberapa dimensi atribut yang berhubungan anatara lain kemampuan teknis karyawan, pengetahuan karyawan, kualitas mesin dan system komputerisasi. Baik kaulitas pelayanan fungsional maupun kualitas pelayanan teknis sangat dibutuhkan dalam upaya pelayanan kepuasan pelanggan jasa, tidak terkecuali pada Rumah Sakit St. Antonius sebagai penyedia jasa rumah sakit.

Rumah sakit St. Antonius beralamat di Jalan Kh. Wahid Kasyim No.249 merupakan rumah sakit swasta yang menawarkan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Konsep pelayanan merupakan salah satu tujuan yang dicapai oleh manajemen rumah sakit St. Antonius. Tujuan pelayanan tersebut akan dapat tercapai jika seluruh komponen pengelola seperti Direktur, Perawat, Bidan, Staf Administrasi dan Keuangan selalu dapat berkerja sama untuk memberikan pelayanan baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit selalu berusaha berbenah, baik dalam SOP pelayanan pasien maupun dari segi peningkatan fasilitas pelayanan.

Pelayanan rumah sakit St. Antonius dalam hal kesehatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Pelayanan Rumah Sakit St. Antonius Pontianak

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pelayanan Medis
2.	Pelayanan Penunjang
3.	Medical Check Up
4.	Dokter Umum

5.	Dokter Gigi
6.	Dokter Spesialis / Sub-Spesialis
7.	Bedah Umum
8.	Bedah Syaraf
9.	Bedah Tulang
10.	Bedah Urologi
11.	Kebidanan & Kandungan
12.	Penyakit Dalam
13.	Anak
14.	THT
15.	Kulit dan Kelamin
16.	Mata
17.	Syaraf
18.	Jantung
19.	Paru
20.	Harmodialisa
21.	Laboratorium Patologi Klinik
22.	Farmasi
23.	Radiologi
24.	Ct-Scan
25.	USG Color Doppler
26.	ECG
27.	Echocardiografi
28.	Endoskopi
29.	Treadmill
30.	Rehabilitasi Medik
31.	Fasilitas
32.	UGD 24 Jam
33.	Rawat Jalan
34.	Rawat Inap
35.	Kamar Bedah
36.	Kamar Bersalin
37.	ICU
38.	ICCU

Sumber: Rumah Sakit St. Antonius Pontianak, 2014

Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan yang ada di Rumah Sakit St. Antonius Pontianak sebanyak 38 pelayanan kesehatan, salah satunya adalah pelayanan pasien rawat inap.

Pasien rawat inap peneliti jadikan subjek penelitian, disebabkan beberapa hal, yaitu pasien yang dirawat inap tahu betul dengan kondisi pelayanan yang

diberikan Rumah Sakit St. Antonius Pontianak, pasien yang di rawat inap merupakan pasien dari kalangan ekonomi menengah ke atas, pasien yang dirawat inap merupakan pasien yang pernah di rawat inap di rumah sakit lain. Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan pasien rawat inap di rumah sakit St. Antonius Pontianak selama empat tahun terakhir mengalami peningkatan, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Pelayanan Perawatan Rumah Sakit Antonius Pontianak

No.	Tahun	Jumlah Pasien Pelayanan ICU	Jumlah Pasien Rawat Jalan	Jumlah Pasien Rawat Inap
1	2011	4.176	5.432	1.924
2	2012	4.113	5.681	1.753
3	2013	4.200	5.321	1.877
4	2014	4.189	5.701	2.114

Sumber: RS. St. Antonius Pontianak 2015

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien pelayanan ICU setiap tahunnya fluktuatif tertinggi terjadi pada tahun 2013 sebanyak 4.200 pasien dan terendah tahun 2012 sebanyak 4.113 pasien. Jumlah pasien rawat jalan tertinggi terjadi pada tahun 2014 sebanyak 5.701 pasien dan terendah pada tahun 2013 sebanyak 5.321 pasien, sedangkan jumlah pasien rawat inap setiap tahunnya mengalami peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2014 sebanyak 2.114 pasien dan terendah pada tahun 2012 sebanyak 1.753 pasien.

Meningkatnya jumlah pasien rawat inap di rumah sakit St. Antonius Pontianak disebabkan pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien. Tabel diatas menjelaskan bahwa rumah sakit St Antonius Pontianak telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah sakit swasta bagaimana kualitas

pelayanan yang diberikan tenaga medis dan non medis di rumah sakit St. Antonius Pontianak, apakah sudah memuaskan harapan pasien. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah.

Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dilakukan oleh Rumah Sakit St. Antonius Pontianak. Peningkatan yang cukup signifikan dari jumlah pasien, menuntut peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan rumah sakit. Peningkatan sebanyak 20% setiap tahunnya menuntut pihak management melakukan perbaikan dan peningkatan dalam kualitas pelayanan demi mencapai tujuan pelayanan yang baik untuk pasien. Beberapa fenomena yang terjadi yang dapat mempengaruhi nilai kualitas pelayanan antara lain:

1. Dari sisi pelayanan medis masih adanya pelayanan yang kurang maksimal dari dokter, perawat, bidan. Pelayanan yang kurang maksimal tersebut antara lain dapat dilihat dari lambatnya pelayanan pada perawatan pasien, kurangnya ketersediaan perawat saat diperlukan oleh pasien, waktu tunggu pasien yang lama terhadap pelayanan konsultasi dokter.

2. Dari sisi pelayanan administratif fenomena yang sering ditemui adalah proses pendaftaran pasien masuk dan keluar yang relatif lama, kurang ramahnya pelayanan terhadap pasien.

Fenomena pada pelayanan administratif antara lain adalah kurangnya koordinasi dengan pihak penyelenggara pembiayaan kesehatan, lamanya kegiatan pelunasan dan pembayaran biaya pasien, kurang ramahnya pelayanan keuangan terhadap pasien. Berbagai fenomena tersebut menyebabkan adanya keluhan dari pihak pasien kepada pihak manajemen rumah sakit St. Antonius. Selain itu persaingan antara beberapa rumah sakit yang berada di Pontianak, menuntut pihak manajemen rumah sakit St. Antonius melakukan perbaikan dalam segala hal, agar dapat tetap bersaing dengan pesaing lainnya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FUNGSIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS PADA RSUD. ST. ANTONIUS PONTIANAK”.

1.2. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka masalah yang dibahas pada penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana tanggapan responden tentang tingkat kepentingan mereka terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak?

2. Bagaimana tanggapan responden tentang tingkat kinerja yang dirasakan mereka terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak?
3. Hal-hal apakah yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD. ST. Antonius?
4. Apakah terdapat perbedaan tingkat kinerja yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tanggapan responden tentang tingkat kepentingan mereka terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak.
2. Mengetahui tanggapan responden tentang tingkat kinerja yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak.
3. Melakukan analisis perbaikan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD. ST. Antonius Pontianak.
4. Perbedaan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Akademisi

Sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fungsional dan kualitas pelayanan teknis di masa yang akan datang.

2. Rumah Sakit St. Antonius

Sebagai informasi masukan bagi pihak management untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien