

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik. Tugas pokok rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan (Depkes RI, 2014).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, maka dengan itu pelayanan rumah sakit harus berorientasi untuk mempertahankan pelanggan atau pasiennya. Dengan demikian rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan (Azwar, 2011).

Menurut Hardiman (2013) sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat

sistem persepsian *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. Dalam upaya penyembuhan, diperlukan pasien yang kritis dan dokter yang lebih banyak meluangkan waktu untuk satu orang pasien dalam hal *informed consent* (penjelasan tentang sakitnya dan penanganan serta komplikasi yang mungkin timbul).

Menurut Mauludin (2014), salah satu strategi rumah sakit adalah perlunya memperbaiki kepercayaan sebagai variabel yang bisa memengaruhi konsumen dalam mempercepat proses pengambilan keputusan. Dalam melayani masyarakat, rumah sakit umum tidak hanya bersaing dengan sesama rumah sakit umum, tapi juga bersaing dengan rumah sakit khusus, poliklinik, puskesmas, praktek dokter, pengobatan tradisional dan alternatif. Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh jasa pelayanan yang diberikan terutama kualitas peralatan, sarana, dan sumberdaya yang ada. Semakin baik kualitas perawatan dan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) profesional maka pemanfaatan rumah sakit cenderung semakin meningkat.

Dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, disamping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem penyampaian jasa meliputi *physical support* dan *contact personnel* akan memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Dalam dunia pemasaran, pembentukan kepercayaan yang positif akan sangat membantu perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang sangat ketat maka setiap perusahaan akan berusaha menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata konsumen agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya (Shamdasani dan Balakrishnan, 2011).

Menurut Cooper (2014) pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang

modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Bloemer *et al* (2012) menyatakan rumah sakit selalu berupaya menciptakan kesan yang unik dalam sistem penyampaian jasa. Rumah sakit diharapkan mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung (*physical support*), dan kemampuan dari pada karyawan dan manajemen dalam menciptakan hubungan-hubungan (*contact personnel*) baik internal maupun eksternal. *Physical environment* dan *contact personnel* berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Fasilitas fisik berupa benda-benda tidak bergerak, nyata dan dapat dirasakan oleh pasien seperti bangunan yang layak, peralatan yang representatif, interior bangunan yang asri, eksterior bangunan, fasilitas parkir, kantin, bank, dan jaminan keamanan dan dukungan penuh dari seluruh karyawan dan manajemen rumah sakit umum, melalui peningkatan kemampuan (*capability*), melaksanakan program tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat jasa rumah sakit merupakan *customer servicefocus* yang aktivitasnya berorientasi kepada orang (*people based service*).

Pada rumah sakit, lingkungan fisik mencakup lokasi, peralatan dan fasilitas, yang dianggap penting oleh pasien rumah sakit, sedangkan kontak personal merupakan semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan selanjutnya memengaruhi persepsi pembeli. Kontak personal adalah tenaga medis, paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya. Kontak personal tersusun dari seluruh karyawan yang berada pada lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan (Hutton, 2015).

Peningkatan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang diterapkan oleh pihak rumah sakit umum akan memudahkan upaya peningkatan kepercayaan pelanggan. Rumah sakit umum sebagai suatu industri jasa kesehatan, di satu sisi harus

tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat pengguna jasa rumah sakit umum. Apalagi keinginan konsumen yang serba *instant* dan menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit umum berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit umum diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, jika tidak pelanggan akan beralih ke rumah sakit lain yang lebih bisa memenuhi keinginan mereka. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien (Adhitama, 2013).

RSU Royal Prima Medan merupakan rumah sakit yang terletak sangat strategis yaitu ditengan kota Medan dan sangat mudah diakses oleh alat transportasi. Rumah Sakit ini merupakan Rumah sakit kelas B yang mengembangkan pelayanan kesehatan secara profesional kepada masyarakat.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan juli 2019 diperoleh data bahwa RSU Royal Prima Medan memiliki kapasitas tempat tidur di ruang rawat inap Gedung B sebanyak 356 tempat tidur dan jumlah kunjungan pasien yang berada di ruang rawat inap sebanyak pada tahun 2018 sebanyak 17.432 pasien. Data tentang *Bed Occupancy Rate* (BOR) 87%, *Avarage Leght of Stay* (ALOS) 5 hari, *Turn Over nterval* (TOI) 3 hari, *Bed Turn Over* (BTO) 51 kali/tahun. Data ini memberikan gambaran bahwa pengaruh sarana dan prasarana setra kontak personal terhadap kepercayaan pasien di RSU Royal Prima cukup tinggi.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh sarana dan prasaran serta kontak personal terhadap kepercayaan pasien di rawat inap gedung B RSU. Rooyal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana serta kontak

personal terhadap kepercayaan pasien di rawat inap gedung B RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh sarana dan prasarana serta kontak personal terhadap kepercayaan pasien pada RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk Mengetahui Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepercayaan pasien rawat inap di gedung B RSUD Royal Prima Medan
2. Untuk Mengetahui pengaruh kontak personal terhadap kepercayaan pasien rawat inap di gedung B RSUD Royal Prima Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Institusi Terkait (Rumah Sakit)

Memperoleh masukan mengenai pengaruh sarana dan prasarana serta kontak personal terhadap kepercayaan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit

1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menjadi tambahan untuk bahan kajian tentang penerapan teori manajemen mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai data dasar penelitian selanjutnya.