

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Rumah sakit sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit dan semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri atas prakarsa pemerintah.

Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit. Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit. Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit.

Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang

kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2020:61). Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas.

Pasien yang tidak merasakan nilai yang lebih dari sebuah produk atau jasa kesehatan yang ditawarkan, maka akan berpindah ke rumah sakit lain yang memberikan nilai yang lebih tinggi atau akan terjadi *customer migration*. Oleh sebab itu Kotler, Keller dan Chernev (2021:201) menyatakan bahwa memberikan kualitas pelayanan yang maksimal adalah kunci menciptakan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 menunjukkan berbagai bentuk keluhan pasien Rumah Sakit Al Islam Bandung selama periode tahun 2023.

Tabel 1.1
Keluhan Dominan Pasien Rumah Sakit Al Islam Bandung Tahun 2023

No	Keluhan yang dominan	Frekuensi keluhan	Persentase (%)
1	Kelengkapan peralatan medis	13.250	19.90
2	Ruang tunggu yang tidak nyaman	5.675	8.52
3	Petugas medis dan non medis kurang bersahabat	9.670	14.53
4	Sistem informasi yang lambat	9.574	14.38

5	Antrian yang panjang dan lama	9.568	14.37
6	Perawat yang kurang cekatan	950	1.43
7	Biaya yang mahal tidak sesuai dengan pelayanan	520	0.78
8	Proses administrasi yang lambat	10.658	16.00
9	Tidak akuratnya pencatatan data pasien	6.703	10.07
Jumlah		66.568	100

Sumber: Rumah Sakit Al Islam Bandung, Data diolah, 2023

Tabel 1.1 secara jelas menunjukkan bahwa keluhan dominan ditunjukkan dengan kelengkapan peralatan medis sebesar 19.90%, proses administrasi yang lambat sebesar 16%, petugas medis dan non medis kurang bersahabat sebesar 14.53%, serta sistem informasi yang lambat yang berakibat pada antrian yang lama. Bila keluhan ini tidak ditindaklanjuti, maka akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien, diperoleh hasil wawancara dengan beberapa pasien Rumah Sakit Al Islam Bandung, mereka menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Al Islam Bandung masih sangat kurang memuaskan. Ini terjadi karena masih banyak pasien yang tidak dilayani dengan maksimal oleh petugas di Rumah Sakit Al Islam Bandung ini, bahkan ada pasien yang belum dilakukan tindakan jika tidak menyelesaikan persyaratan administrasi.

Rumah Sakit Al Islam Bandung memiliki beberapa unit layanan kesehatan. Tabel 1.2 menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada seluruh fasilitas layanan sepanjang periode tahun 2017 – 2023.

Tabel 1.2
Jumlah Kunjungan Pasien Pada Seluruh Unit Layanan
Rumah Sakit Al Islam Bandung Tahun 2019 – 2023

No	Unit Layanan	Tahun	Jumlah Pasien (orang)	Pertumbuhan (%)
1	Rawat Jalan	2019	123.310	-
		2020	128.974	4.59
		2021	99.579	(22.79)
		2022	100.810	1.24
		2023	98.271	(2.52)
	Rata-rata		110.189	(4.87)
2	Rawat Inap	2019	101.012	-
		2020	102.497	1.47
		2021	101.670	(0.81)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas maka penulis tertarik keinginan untuk meneliti “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung Tahun 2024”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini dibagi menjadi tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Diketuainya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam Bandung Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketuainya pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Diketuainya pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- c. Diketuainya pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- d. Diketuainya pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- e. Diketuainya pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- f. Diketuainya faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.

2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang kualitas pelayanan di rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Al Islam Bandung dalam menyelenggarakan kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, kepuasan pasien khususnya di Rumah Sakit Al Islam Bandung dan Rumah Sakit di Kota Bandung pada umumnya.