

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang penting bagi masyarakat sebagai tempat penyelenggara medis. Kehadiran rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga pasien dapat mengembalikan kesehatannya secara penuh dan rasa kepercayaan selama mendapatkan jasa pelayanan. Di masa sekarang ini rumah sakit tumbuh dengan pesatnya dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat dapat menentukan rumah sakit mana yang sesuai dengan kebutuhannya dan tentunya rumah sakit dituntut untuk memiliki dan memberikan pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Sejalan dengan berjalannya waktu ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang begitu pesat didalam lingkungan rumah sakit sehingga pengelola rumah sakit dituntut harus mengubah sudut pandang bahwa rumah sakit saat ini bukan hanya sebagai suatu organisasi yang bersifat sosial saja. Berkembangnya teknologi ilmu kedokteran serta bagian-bagian lainnya membuat para anggota organisasi rumah sakit harus memiliki ide dan berusaha secara sosio-ekonomi dalam mengelola rumah sakit (Trisnantoro, 2013).

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar 2013, mengenai pemanfaatan fasilitas pelayanan rumah sakit di Indonesia mendapatkan secara nasional 69,6% rumah tangga menggunakan dan memanfaatkan fasilitas rumah sakit pemerintah, dan 53,9% rumah tangga memanfaatkan rumah sakit yang dikelola oleh swasta. (Kemenkes RI, 2015). Adanya rasa ketidakpuasan pasien atas pelayanan rumah sakit berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit langsung dirasakan oleh pelanggan atau pasien, oleh karena itu pasien setiap saat dapat memberikan reaksi dengan segera terhadap kurangnya pelayanan yang mereka rasakan. Keluhan itu dapat seperti memuji, keluhan, marah atau kritikan terhadap pelayanan rumah sakit. Rumah sakit harus memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengatasi keluhan pasien serta mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan memberikan pelayanan yang optimal (Ilyas, 2015).

Mutu pelayanan yang tidak baik akan menimbulkan berbagai persepsi. Faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang terdapat tiga faktor yaitu, pelaku persepsi, target yang dipersepsikan dan situasi. Pada saat individu memandang pada objek tertentu dan mencoba mengartikan pada yang dilihatnya, Hal ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu sebagai pelaku persepsi. Diantara karakteristik pribadi yang memengaruhi persepsi adalah sikap, keribadian, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan harapan (Robbins, 2010).

Persepsi terhadap suatu mutu pelayanan akan berlanjutnya pada terbentuknya persepsi secara umum terhadap rumah sakit. Oleh karenanya dalam mencapai tujuan yang mengacu kepuasan pelanggan, selain dari komponen fasilitas rumah sakit peran sumber daya manusia juga seperti dokter, perawat, dan petugas non medis menjadi sangat penting, hal ini dikarenakan kinerja petugas kesehatan secara organisasi akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Metode *Servequal (service quality)* yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) merupakan metode yang layak digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi mutu pelayanan pada industri yang bergerak pada sektor jasa dengan melihat dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Kepuasan pasien otomatis akan terpenuhi jika mendapat mutu pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkannya. Pelayanan yang peduli dan mampu mengakomodasi kebutuhan

masyarakat merupakan tuntutan yang harus diutamakan sebagai penyelenggaraan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Meskipun begitu, kenyataannya penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih mengacu kepada kepentingan provider dari pada kepentingan publik. Beberapa penelitian terdahulu yang juga meneliti mengenai mutu pelayanan kesehatan antara lain, penelitian Indri (2013) di RS Elim Rantepao Makasar yang menemukan bahwa ada pengaruh dimensi profesionalisme, kehandalan, aksesibilitas, dan sikap petugas terhadap kualitas layanan rumah sakit, dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah. Dr. RM. Djoelham Binjai merupakan salah satu rumah sakit Kelas B di Propinsi Sumatera Utara dengan jumlah 165 tempat tidur. Berdasarkan hasil penilaian akreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Kementerian Kesehatan RI sesuai dengan surat Nomor YM01.10/III/3139/09 tanggal 13 Agustus 2009 dinyatakan terakreditasi penuh lima pelayanan yaitu pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan kegawatdaruratan, pelayanan medis dan keperawatan serta pelayanan rekam medik. Berdasarkan hasil penilaian akreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sesuai dengan surat Nomor: KARS-SERT/ 755/ VI/ 2017, pada tanggal 15 Juni 2017 RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai memenuhi standar akreditasi rumah sakit dan dinyatakan lulus tingkat paripurna. Hal ini menjadi salah satu wacana penting untuk menarik minat masyarakat untuk berobat ke RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai.

Berdasarkan data yang tercatat, hasil pelayanan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai sepanjang tahun 2015-2018 meliputi data kunjungan pasien pelayanan kesehatan rawat jalan mengalami fluktuatif. Hal ini dapat terlihat pada data kunjungan tahun 2015 untuk rawat jalan pada pasien ada sebanyak 7.558 orang. Mengalami perubahan pada tahun 2016 untuk rawat jalan pada pasien ada sebanyak 7.006 orang. Di tahun selanjutnya yakni tahun 2017, diperoleh data kunjungan untuk rawat jalan pada pasien menurun drastis yakni ada sebanyak 845 orang. Selanjutnya pada tahun 2018 jumlah kunjungan rawat jalan pada pasien mengalami kenaikan yang drastis yakni mencapai 8.633 orang.

Berdasarkan hasil survei awal diketahui dari hasil wawancara dengan 20 pasien rawat jalan yang datang ke rumah sakit selama 2 (dua) hari, diketahui bahwa sebanyak 68,3% pasien menilai kurang puas terhadap pelayanan pengambilan kartu pasien, sebanyak 53,9% menilai cukup puas terhadap pelayanan antrian pasien, dan masih rendahnya penilaian pasien terhadap pelayanan perawat di setiap poliklinik rawat jalan yaitu sebanyak 64,4% menilai perawat di poliklinik mempunyai sikap yang kurang ramah dan kurang santun, namun pasien merasa puas dengan pelayanan penunjang seperti area parkir, rumah ibadah dan pelayanan makan minum (kantin). Keadaan di atas mencerminkan bahwa adanya perbedaan persepsi pasien yang mengarah pada persepsi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai.

Fenomena lain adalah adanya kompetitor pelayanan kesehatan di Rumah sakit swasta yang lain, dengan kelengkapan fasilitas kesehatan yang lebih baik dari RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai, sehingga ada keinginan masyarakat untuk berobat ke rumah sakit swasta, selain itu masih ada animo masyarakat bahwa berobat ke rumah sakit swasta cenderung lebih terjangkau dibandingkan ke rumah sakit milik pemerintah. Hal ini diindikasikan dari salah satu pengakuan salah satu dokter spesialis penyakit dalam di salah satu rumah sakit swasta, bahwa ada kecenderungan pasien memilih rumah sakit swasta tersebut karena kecepatan dalam proses pelayanan, dan ada penilaian bahwa dokter di rumah sakit swasta dapat melayani dengan baik dibandingkan rumah sakit milik pemerintah seperti RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai.

Fenomena di atas secara terkini mendeskripsikan bahwa ada persepsi penilaian-penilaian yang kurang terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh para dokter, perawat maupun pelayanan manajemen lainnya terhadap pasien yang datang berobat ke RSUD. Dr. RM Djoelham Binjai. Hal ini menjadi suatu persoalan bagi pelayanan kesehatan ditahun berikutnya jika tidak dilakukan upaya-upaya yang strategis untuk meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD. Dr. RM Djoelham Kota Binjai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu, bagaimanakah pengaruh persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan pasien rawat jalan RSUD Dr. R.M Djoelham Binjai tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Berdasarkan permasalahan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dengan minat kunjungan pasien rawat jalan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kehandalan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi jaminan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi empati terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.
6. Untuk mengetahui pengaruh keseluruhan persepsi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bahan masukan dan pertimbangan bagi direktur dan manajemen tentang penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama ini dan menjadi dasar perencanaan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD. Dr. RM. Djoelham Binjai masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pengalaman dan penambah pengetahuan dalam memahami kajian dengan menggunakan metode penelitian yang ilmiah tentang mutu pelayanan serta kajian manajemen rumah sakit.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien.