BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2007:2) 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. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994:54). Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang tekhnologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayananya.

Sinambela (2010:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah sutu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal.

Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memeberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit. (Griselda dan Tagor, 2007) dalam Annisa (2012).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000: 235). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2006: 139).

Menurut Pasolong (2010:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir dalam Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan tercipta suatu keadaan kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional.

Pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan harus pula memenuhi kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana pelayanan kesehatan (Helmi,2010). Pada saat ini, di Kabupaten Banyuwangi terdapat beberapa rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000: 235). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen.

Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2006: 139).

Pelayanan rawat jalan adalah suatu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana Feste dalam Helmi (2010:7) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat. Banyak faktor yang berperan sebagai penyebab makin berkembangnya pelayanan dan juga sarana pelayanan berobat jalan ini. Jika disederhanakan, paling tidak dapat dibedakan atas lima macam menurut Azwar dalam Helmi (2010:8) :

1) Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan rawat jalan relatif lebih sederhana dan murah, dan karena itu lebih banyak didirikan.
2) Kebijakan pemerintah yang untuk mengendalikan biaya kesehatan mendorong dikembangkannya berbagai sarana pelayanan rawat jalan.
3) Tingkat kesadaran penduduk yang makin meningkat, yang tidak lagi membutuhkan pelayanan untuk mengobati penyakit saja, tetapi juga untuk memelihara atau meningkatkan kesehatan yang umum dapat dilayani oleh sarana pelayanan rawat jalan.
4) Kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran yang telah dapat melakukan berbagai tindakan kedokteran yang dulunya memerlukan pelayanan rawat inap, tetapi pada saat ini cukup dilayani dengan pelayanan rawat jalan saja.
5) Utilisasi rumah sakit yang makin terbatas, dan karenanya untuk meningkatkan pendapatan, kecuali lebih mengembangkan pelayanan rawat jalan yang ada di rumah sakit juga terpaksa mendirikan berbagai sarana pelayanan rawat jalan di luar rumah sakit.

Berikut ini adalah data jumlah kunjungan rawat jalan pada poliklinik di RSUD Genteng Banyuwangi pada tahun 2014 :

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2014

No	Jenis Pelayanan Rawat Jalan	Kunjungan baru	Kunjungan Ulang	Total
1	Penyakit Dalam	3.997	4.949	8.946
2	Bedah	1.488	3.059	45.47
3	Kesehatan Anak			
	a. Neonatal	297	248	545
	b. Lain – lain	925	934	1.859
4	Obstetri & ginekologi	793	776	1.569
	a. Ibu Hamil	923	1.325	2.248
	b. Lain / Nifas	182	896	1.078
5	Keluarga Berencana	30	39	69
6	Bedah Saraf			
7	Saraf	539	1.973	2.512
8	THT	2.355	854	3.209
9	Mata	2.581	1.971	4.552
10	Kulit & Kelamin	875	488	1.363
11	Gigi &Mulut	1.199	670	1.869
12	Kardiologi	574	2.340	2.914
13	Radiologi	8.494		8.494
14	Bedah Orthopedi	538	2.509	3.047
15	Paru – Paru	432	1.767	2.199
16	Kusta			
17	Umum / VCT	175	2.074	2.249
18	Rawat Darurat	7.788	1.205	8.993
19	Rehabilitasi Medik	895	2.460	3.355
20	Akupuntur Medik			
21	Konsultasi Gizi	44	7	51

22	Day Care			
23	Lain – Lain / Andrologi			
	Total	35.124	30.544	65.668

Sumber : Unit Rekam Medik RSUD Genteng

Tabel 1.2 Jumlah kunjungan pasien baru dan lama pada tahun 2014

1	Pengunjung Baru	33.099 Orang
2	Pengunjung Lama	32.569 Orang
Total		65.668

Berdasarkan data di atas dapat diketahui jumlah kunjungan selama tahun 2014 yaitu 65.668 pasien, dengan rata-rata kunjungan perbulan 5.473 pasien dan rata-rata kunjungan tiap hari 210 pasien.

Berdasarkan atas tabel dan Munculnya berbagai opini dari masyarakat yang merupakan bukti dari rasa kurang puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng, misalnya saja pelayanan yang lambat, prosedur pelayanan yang terlalu panjang dan berbelit-belit, kaku, tidak memuaskan, terjadinya ketidakadilan serta rawan terjadinya pungutan.

Faktor dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor pegawai dalam hal ini adalah aparatur pemerintah dalam usaha pencapaian kualitas pelayanan yang maksimal. Masih kurang maksimalnya kualitas pelayanan pegawai rumah sakit dengan berdasarkan realita fakta yang ada dilapangan dapat disimpulkan bahwa masih ada suatu permasalahan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi terutama pada poli rawat jalan. Berdasarkan permasalahan dari latar belakang dan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti mengenai **"Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi"**

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh banyak rumah sakit pada saat ini adalah apa dan bagaimana pihak rumah sakit dapat memberikan kepuasan bagi pasiennya sehingga membuat pasien menjadi puas dan menjadi loyal. Pada saat peneliti melakukan observasi lapangan selama dua minggu, dan menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan ketidak profesionalisme dari pegawai rumah sakit, baik dokter, staf atau perawat. Pasien rawat jalan RSUD Genteng mengeluhkan atas ketidakprofesionalan dokter spesialis yang datang tidak tepat waktu. Seperti yang dituliskan pada papan pengumuman di setiap ruang poli, dokter harus siap di ruangan pada pukul 08.00 akan tetapi dokter spesialis sering telat datang di rumah sakit. Hampir tiap hari mereka telat antara 5-30 menit, bahkan ada dokter yang pernah telat sampai pukul 10.30 beliau belum ada diruangannya. Sikap ketidakprofesionalan ini jelas merugikan pasien yang datang untuk berobat, karena mereka menginginkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Seperti apa yang diungkapkan Bu Pudjo pasien asal Genteng ”Dokternya datangnya telat mas, terus kadang perawatnya itu ada yang kereng (galak) mas.”. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Gito asal Sempu Banyuwangi yang sedang mengantarkan ayahnya yang sakit diabetes, ” Keluhan saya pada kinerja dokternya mas, dokter disini kalau datang biasanya agak telat. Ini saja sudah hampir jam 10.30 dokternya belum ada”.

Tabel 1.3 Standart operasional pelayanan poli rawat jalan di RSUD Genteng

No.	Sistem pelayanan poli rawat jalan RSUD Genteng Banyuwangi
1.	Pelayanan rawat jalan dibuka mulai pukul 08.00 – 14.00 WIB pada hari senin sampai sabtu.
2.	Pendaftaran pasien rawat jalan pada hari senin sampai kamis dimulai pukul 07.00 – 12.00 WIB, hari jumat pukul 07.00 sampai 10.00 WIB dan hari sabtu mulai pukul 07.00 – 11.00 WIB.
3.	Pada pukul 08.00 WIB Dokter Spesialis Pemeriksa sudah siap di ruangannya.

4.	Pelayanan farmasi/obat-obatan dipenuhi/diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan selama perawatan sehingga pada waktunya pasien pulang tidak ada obat yang sisa, selain itu menghemat biaya obat

Sumber: Data Sekunder RSUD Genteng

Berdasarkan atas keluhan-keluhan dari pasien tersebut dan standart sistem pelayanan poli rawat jalan yang di keluarkan oleh pihak RSUD Genteng Banyuwangi muncul suatu permasalahan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit terutama pada point nomer 3, maka tingkat kualitas pelayanan di RSUD Genteng dirasa masih kurang dan masih perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan yang ada. Jika tidak, maka pasien kemungkinan akan berobat ke tempat lain yang kualitas pelayanannya lebih baik.

Dengan demikian masalah yang dapat dijadikan perhatian dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1) Bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Genteng yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian.
2) Dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

a) Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik *(tangibles)* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng Banyuwangi.
b) Untuk menganalisis pengaruh keandalan *(reliability)* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng Banyuwangi.
c) Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap *(responsiveness)* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng Banyuwangi.

d) Untuk menganalisis pengaruh jaminan *(assurance)* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng Banyuwangi.
e) Untuk menganalisis pengaruh empati *(empathy)* terhadap kualitas pelayanan di RSUD Genteng Banyuwangi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

a) Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dalam bentuk refrensi untuk pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang konsep pembagian kerja, pengawasan, penghargaan dan produktivitas kerja pegawai.

b) Bagi Lembaga/Instansi

Sebagai pengetahuan akan pentingnya pembagian kerja dan pengawasan bagi terlaksananya produktivitas kerja dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi lembaga atau instansi untuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan produktivitas kerja.

c) Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan dalam bekerja dan dapat mengurangi kesalahan-kesalahannya dalam melaksanakan pekerjaan sehingga meningkatkan produktivitas kerja mereka.

d) Bagi penelitian lebih lanjut

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti di masa mendatang, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan.