BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit kepada pasien dilaksanakan secara baik dan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu standar yang ditetapkan oleh pemerintah, bahwa rumah sakit harus terakreditasi. Akreditasi merupakan penilaian pemerintah terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mendatangkan kepuasan bagi pasien dan sekaligus bisa memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I2010 rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif, sesuai dengan undang- undang kesehatan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

Rumah sakit perlu menjaga mutu, sehingga operasional rumah sakit tetap berbasis pada standar pelayanan mutu yang selalu dievaluasi. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan mengkaji persepsi pasien akan kondisi sarana, prasarana, dan pelayanan rumah sakit yang diberikan. Mengkaji persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dilakukan dengan menilai dimensi kualitas layanan dan hasilnya dapat dipergunakan oleh rumah sakit untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan pada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

Penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit dilakukan dengan mengukur kemampuan dalam mencegah terjadinya kesalahan, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kepercayaan dalam proses layanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki. Dimensi kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember saat ini sudah dikembangkan. Pengembangan dimensi kualiatas layanan itu diantaranya memberikan jaminan kepada pasien bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan dapat diandalkan. Hal ini diwujudkan dalam bentuk memberikan pelatihan kepada karyawan, seperti pelatihan tentang penggunaan alat pemadam kebakaran, pelatihan pertolongan pertama gawat darurat, pelatihan *advance cardio life support*, dan pelatihan *basic cardio life support*.

Pelatihan *customer service* dilaksanakan agar semua karyawan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember mampu berkomunikasi secara efektif kepada pasien, sehingga informasi yang disampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh pasien dan keluarganya.

Memberikan pelayanan yang sama pada setiap pasien, bersikap ramah, serta berusaha memberikan yang terbaik merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *empathy* karyawan kepada pasien. Keluhan yang disampaikan oleh pasien dan keluarganya juga diupayakan dapat segera ditanggapi, sehingga pasien dan keluarganya tidak perlu menunggu terlalu lama dalam menerima pelayanan.

Berbagai macam usaha telah dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di RSU Kaliwates Jember. Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada diikuti oleh usaha peningkatan kualitas layanan dan sarana prasarana rumah sakit. Peningkatan sarana prasarana yang dilakukan oleh pihak rumah sakit diharapkan akan meningkatkan rasa nyaman dalam menerima layanan kesehatan di RSU Kaliwates Jember, serta diharapkan pula dapat meningkatkan jumlah pasien.

Pelayanan yang dilakukan seluruh karyawan rumah sakit dilandasi oleh nilai dasar yang digali dari seluruh potensi yang ada dan menghasilkan nilai dasar rumah sakit yang dikenal dengan istilah PRIMA. Nilai dasar PRIMA mengandung makna :

P : *Professional*, yaitu bekerja atas landasan ilmu, ketrampilan dan motivasi tinggi

R : *Respect*, berarti dalam bekeja memandang pelanggan internal eksternal sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam aspek humanism (penghormatan secara manusiawi).

I : *Inovative*, mengandung arti dalam bekerja selalu terus menerus mencari sesuatu yang lebih dan lebih secara konstruktif.

M : *Morality*, yaitu dalam bekerja selalu menjaga dan menjunjung tinggi moral, etika, dan budi luhur.

A : *Acuntability*, berarti dalam bekerja selalu melekat tanggung jawab dan dapat diandalkan.

Makna yang terkandung dalam nilai PRIMA kemudian dijunjung tinggi serta menjadi landasan seluruh karyawan dalam bersikap dan bertingkah laku baik terhadap sesame karyawan, atasan, terlebih kepada pasien dan keluarganya.

Nilai dasar yang telah dimiliki Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember kemudian diterapkan dalam bentuk layanan rumah sakit. Salah satunya adalah penambahan kamar kelas satu yang dimaksudkan untuk mengurangi jumlah pasien yang dirujuk ke rumah sakit lain hal ini disebabkan banyaknya permintaan dari pasien untuk kamar kelas satu. Hasil dari penambahan kamar kelas satu terbukti dapat meningkatan jumlah pasien dan berpengaruh pula pada peningkatan status Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Rumah sakit yang berada di Jalan Diah Pitaloka No. 1 Jember ini semula adalah Balai Kesehatan dan Rumah Bersalin milik PT Perkebunan XXVI (Persero) dan berdiri pada 27 November 1967 dan beberapa kali mengalami perubahan yakni pada tanggal 15 Desember 1986 menjadi Rumah Bersalin dan Balai Kesehatan, kemudian pada tanggal 9 April 1991 dinaikkan statusnya menjadi Rumah Sakit Anak dan Bersalin Kaliwates, dan terakhir pada tanggal 2 Juni 1999 diberikan Ijin Tetap kepada PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) untuk menyelenggarakan Rumah Sakit Umum dengan nama Rumah Sakit Umum Kaliwates.

Rumah Sakit Umum Kaliwates adalah rumah sakit *type* C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 66. Rumah sakit ini memiliki 118 orang karyawan tetap, 87 orang karyawan honorer, dengan jumlah dokter umum yang ada saat ini 9 orang, 2 orang dokter gigi dan 30 dokter spesialis konsultan. Pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember terdiri dari pelayanan 24 Jam yang berupa Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat inap, ICU, pelayanan bersalin, pelayanan operasi, dan pelayanan rawat jenazah. Pelayanan penunjang medik yang tersedia antara lain: laboratorium klinik, farmasi, radiologi, ambulan dan konsultasi gizi. Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember juga memiliki pelayanan poliklinik umum dan gigi yang dibuka setiap hari senin hingga sabtu, dan poliklinik dokter spesialis setiap sore hari yang terdiri dari spesialis penyakit dalam, kandungan, bedah umum, bedah *orthopedic*, spesialis syaraf, spesialis paru-paru, spesialis jantung dan pembuluh darah, spesialis urologi, dan spesialis bedah syaraf. Selain melayani pelanggan internal yaitu karyawan dan keluarga PTPN XII (Persero), RSU Kaliwates Jember juga melayani pelanggan eksternal yaitu instansi lain yang bekerja sama untuk pelayanan kesehatan dan asuransi yang menjadikan RSU Kaliwates sebagai rumah sakit rujukan.

Penambahan layanan pada dokter spesialis dan pembelian alat medis baru membawa dampak peningkatan jumlah pasien selama tiga tahun terakhir. Peningkatan jumlah pasien rawat jalan dan pasien yang menjalani rawat inap dapat dilihat pada penjelasan tabel 1.

Tabel 1
Data Peningkatan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSU Kaliwates

TAHUN	RAWAT JALAN	RAWAT INAP
2011	20.305	3.201
2012	21.284	3.526
2013	22.666	4.195

Sumber data: Bagian Rekam Medik RSU Kaliwates

Berdasarkan hasil sumber data dari bagian rekam medik Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember seperti terlihat pada tabel 1, bahwa terjadi peningkatan jumlah pasien baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Hal ini disebabkan adanya penambahan kerjasama dengan instansi lain seperti Jasa Raharja dan PT Kereta Api Indonesia dan pembangunan gedung baru untuk dokter spesialis.

Upaya melihat tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember dilakukan dengan memberikan lembar kritik dan saran kepada pasien rawat inap. Data lembar kritik dan saran diperoleh dari bagian keperawatan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 2. Evaluasi terhadap kualitas layanan pada pasien rawat jalan belum pernah dilakukan, oleh karena itu untuk memperoleh gambaran tentang kualitas layanan yang telah diberikan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember diadakan wawancara pada tanggal 24 April 2014. Hasil data yang diperoleh dari pemberian lembar kritik dan saran untuk pasien rawat inap dan hasil wawancara untuk pasien rawat jalan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Hasil Evaluasi Pelayanan 2013

Jenis Layanan	Rawat Jalan		Rawat Inap	
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
Dokter	5	3	30	3
Perawat	5	2	29	4
Sarana Prasarana	5	5	29	16

Sumber Data : Bagian Keperawatan dan Wawancara

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan pada tabel 2 di tahun 2013 pada pasien rawat jalan 5 pasien merasa cukup puas atas pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter karena penjelasan yang diberikan cukup jelas, dan keluhan yang ada juga cepat direspon. Kelima pasien juga merasa cukup puas dengan kebersihan ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas dan taman yang cukup asri. Sementara pakaian yang kenakan oleh dokter dan perawat dipersepsikan cukup bagus oleh pasien, karena seragam yang dipakai tidak selalu berwarna putih-putih. Tiga pasien merasa kurang puas ketika harus menunggu dokter yang datangnya tidak tepat waktu, sedangkan dua pasien lainnya merasa cukup puas. Pengambilan obat dan pembayaran biaya dipersepsikan oleh kelima pasien kurang puas, karena waktu tunggu yang lama dan mahalnya biaya yang dikeluarkan. Sedangkan pasien rawat inap dari 111 orang yang diberi lembar kritik dan saran 30 pasien merasa puas dalam hal layanan yang diberikan oleh dokter dan 29 pasien merasa puas atas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit. Pasien yang merasa cukup puas atas layanan yang diberikan oleh dokter sejumlah 3 orang, 4 pasien merasa cukup puas atas layanan yang diberikan oleh perawat dan 16 pasien merasa cukup puas atas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit.

Hasil data yang telah diuraikan diatas tersebut belum dapat mengungkap semua dimensi kualitas layanan yang ada dan tidak cukup signifikan untuk

mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh RSU Kaliwates. Hal ini disebabkan evaluasi yang dilakukan belum optimal karena tidak diberikan kepada seluruh pasien rawat inap , karena dalam satu tahun hanya diberikan 111 pasien. Indikator dalam menilai kualitas layanan tidak jelas karena tidak penyusunannya tidak berdasarkan indikator kualitas layanan yang ada, sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan pada aspek-aspek mana pasien merasa puas (terlampir). Evaluasi juga belum pernah dilakukan pada pasien rawat jalan. Indikator keberhasilan hanya dilihat dari peningkatkan jumlah pasien rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin mengembangkan alat ukur kualitas layanan dengan melakukan penelitian dengan judul "Pengukuran Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember ".

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan membuat alat ukur untuk mengembangkan kualitas layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

C. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh kajian teoritis ilmiah yang lebih mendalam sehingga dapat dijadikan acuan konseptual ilmiah bagi perbaikan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kualitas layanan di rumah sakit serta dapat memberikan kontribusi bagi eksistensi perkembangan sumberdaya manusia.

2. Secara Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Kaliwates

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk melakukan pengembangan kualitas layanan pada faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan rumah sakit.

D. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian yang dilakukan peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiyah (2006), “Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Propinsi Jawa Tengah“. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan variabel-variabel indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit, yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pengambilan data secara belah bintang dan dilakukan di tiga RS, yaitu RSUD Kota Semarang, RSUD Ambarawa, dan RSUD Panti Wilasa Citarum Semarang. Responden dalam penelitian adalah pasien rawat inap. Data dikumpulkan dengan mempergunakan kuesioner terstruktur. Analisis data

untuk menemukan indikator dilakukan dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan SPSS versi 11.5. Hasilnya sekitar 68,6 % sampai 76.24 % pasien merasa puas dengan pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, fasilitas kamar dan rumah sakit pada umumnya serta pelayanan menjelang keluar.

2. Mei Gawati Puspitasari, Mochamad Edris (2011), "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati". Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada Keluarga Sehat Hospital. Jenis variabel yang digunakan ada tiga macam yaitu variabel *independent* atau variabel bebas yaitu: kualitas layanan ditinjau dari indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, variabel dependent atau terikat yaitu loyalitas pasien, dan variabel yang terakhir adalah variabel *intervening* yaitu kepuasan konsumen. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pernyataan tertutup. Analisa data dilakukan dengan uji deskriptif.
3. Ira Setyaningsih (2013), "Analisis Kualitas Pelayanana Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan *Lean Servperf* (*Lean Service* Dan *Service Performance*)". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit berdasarkan kepuasan pasien selaku konsumen dengan menggunakan *Lean Service* dan *Service Performance* atau disingkat dengan *SERVPERF* dan atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan

Rumah Sakit . Penelitian dilakukan di poli Rumah Sakit dengan metode kuesioner yang disampaikan kepada responden sejumlah 320 orang. Uji statistik menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil uji Anova atau F-test menghasilkan nilai hitung sebesar 4.532 dengan tingkat signifikansi 0,005 dan nilai koefisien determinasi r = 0,124.

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan ketiga penelitian sebelumnya adalah, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas layanan. Tujuan peneliti adalah untuk membuat alat ukur untuk mengembangkan kualitas layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Tehnik pengumpulan data menggunakan skala psikologi dan tehnik analisa data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif.