

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pembangunan kesehatan dipandang sebagai salah satu investasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Ekasari, et al., 2017). Menurut Kemenkes RI (2017), derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Oleh karena itu, kesehatan menjadi tanggung jawab semua pihak baik masyarakat maupun pemerintah. Amanat Konstitusi UUD 1945 Pasal 28-H dan UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pun menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Ekasari, et al., 2017).

Upaya kuratif dan rehabilitatif dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan (Kemenkes RI, 2017). Masyarakat mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari rumah sakit pemerintah maupun swasta. Pasien menginginkan fasilitas rumah sakit yang baik serta keramahan, daya tanggap, dan kesanggupan para petugas rumah sakit dalam melayani. Dengan demikian pihak rumah

sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pasien (Utama, 2003).

Menteri Kesehatan Republik Indonesia telah membuat standarisasi sistem pelayanan berstandar internasional melalui program akreditasi yaitu pada keputusan No.214/Menkes/SK/II/2007. Akreditasi Rumah Sakit adalah suatu pengakuan bahwa suatu rumah sakit memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan menurut lembaga yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Menurut Suryani (2015), mutu pelayanan rumah sakit terdiri dua komponen. Selain pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan, misalnya melalui akreditasi, rumah sakit juga dituntut untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, rumah sakit juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan.

Jumlah rumah sakit di Indonesia dari tahun 2013-2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2013 rumah sakit di Indonesia berjumlah 2.228 dan meningkat menjadi 2.776 di tahun 2017. Sebanyak 1.767 diantaranya merupakan rumah sakit swasta (Kemenkes RI, 2017; Kemenkes RI, 2018). Peningkatan terhadap jumlah rumah sakit dan juga tuntutan di era globalisasi, menyebabkan persaingan bisnis usaha rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik/(nasional) maupun global/internasional. Rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya untuk memenangkan persaingan (Supranto, 2011).

Jika diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan di suatu perusahaan tinggi, maka pimpinan dapat terus menjalankan perusahaannya tanpa perubahan yang berarti. Sebaliknya, jika angka kepuasan pelanggan rendah, pimpinan harus segera mengambil tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Pimpinan perlu mencari faktor-faktor penyebab tidak puasanya pelanggan kemudian berusaha menghilangkan faktor-faktor tersebut (Supranto, 2011). Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat bagi rumah sakit, diantaranya menjalin hubungan yang harmonis antara pihak rumah sakit dengan pasien dan membentuk loyalitas pasien serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit (Suryani, 2015).

Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Di dalamnya termasuk evaluasi terhadap persepsi pasien mengenai seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Suryani, 2015). SERVPERF adalah alat untuk menilai kualitas jasa melalui skala performansi jasa yang diajukan oleh Cronin & Taylor (1992). Pengukuran kualitas jasa ini didasarkan pada performansi pelayanan dan telah diusulkan untuk menilai kepuasan pasien dalam hubungannya dengan kualitas jasa kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit (Le & Fitzgerald, 2014).

Rumah Sakit Bethsaida adalah rumah sakit umum pertama yang dibangun di wilayah Gading Serpong. Rumah Sakit ini didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan merupakan anak perusahaan dari Perusahaan Properti besar PT. Paramount

Enterprise. Pertumbuhan jumlah penduduk yang cukup tinggi dan *gross domestic product* (GDP) yang terus meningkat di Indonesia, secara khusus di wilayah Tangerang menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Pelayanan kesehatan sangat penting untuk memfasilitasi permintaan dari masyarakat. Melalui visi dan misinya, Rumah Sakit Bethsaida berusaha memberikan layanan kesehatan berkualitas dan terjangkau yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terus berkembang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mariana (2017) telah meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan alat kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang menggunakan instrumen kuisisioner. Hasilnya, baik kualitas layanan maupun alat kesehatan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang, baik secara independen maupun bersama-sama. Item-item pada kuisisioner tersebut mewakili performansi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang. Menindaklanjuti penelitian tersebut, penelitian ini mengelompokkan item-item pada instrumen penelitian tersebut ke dalam dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagai skala SERVPERF (*service performance*). Dari skala ini akan dilihat pengaruhnya kelima dimensi kualitas jasa terhadap konstruksi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang.

1.2.Perumusan Masalah

- 1.2.1. Apa saja faktor yang mempengaruhi konstruksi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang?
- 1.2.2. Faktor manakah yang paling signifikan dalam mempengaruhi konstruksi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang?

1.3.Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan pada pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Bethsaida pada Bulan April 2017 hingga Juni 2017. Item pertanyaan untuk mengevaluasi konstruksi kualitas pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diadaptasi dari kuesioner pada penelitian sebelumnya.

1.4.Tujuan Penelitian

- 1.4.1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konstruksi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang.
- 1.4.2. Menentukan faktor yang paling signifikan mempengaruhi konstruksi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang.

1.5.Manfaat Penelitian

- 1.5.1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat melengkapi penelitian yang sudah ada sebelumnya atau dijadikan referensi bagi penelitian lain dengan topik yang serupa, yaitu pengukuran kualitas pelayanan jasa rumah sakit.

- 1.5.2.** Bagi Perguruan Tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.
- 1.5.3.** Bagi Rumah Sakit Bethsaida, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola Rumah Sakit khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 1.5.4.** Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memilih Rumah Sakit dengan kualitas pelayanan yang baik.

1.6.Sistematika Penelitian

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan keadaan yang melatarbelakangi penelitian pada skripsi ini, masalah yang dirumuskan, tujuan dilakukannya penelitian, serta manfaat yang dirasa mampu diberikan melalui penelitian ini.

BAB II. TELAAH LITERATUR

Bab ini menyajikan teori-teori yang mendasari objek, variabel, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini juga disajikan di bab ini. Selanjutnya, rancangan penelitian serta hipotesisnya dapat dilihat pada bab ini pula.

BAB III. METODE PENELITIAN

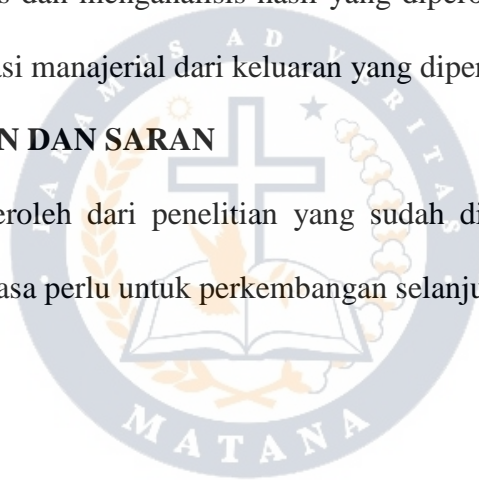
Sesuai dengan judulnya, bab ini menyajikan bagaimana data diperoleh dan dianalisis untuk memperoleh tujuan penelitian.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terlebih dahulu memberi gambaran umum mengenai objek pada penelitian ini kemudian membahas dan menganalisis hasil yang diperoleh dari penelitian ini serta menjelaskan implikasi manajerial dari keluaran yang diperoleh dari penelitian ini.

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan diberikan beserta saran-saran yang dirasa perlu untuk perkembangan selanjutnya.



MATANA
UNIVERSITY