

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat menyebabkan rumah sakit sebagai salah satu industri yang bergerak dibidang jasa saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Adanya persaingan antara rumah sakit tersebut maka diperlukan usaha dari pemberi jasa untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa melebihi apa yang diharapkan, tentu saja konsumen sangat puas, akan tetapi jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang diharapkan maka konsumen tidak puas atau kecewa.

Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Setiap pelayanan yang diberikan rumah sakit mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan tercermin dari sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari rumah sakit. Jika pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, pada umumnya pasien akan menginformasikan sistem pelayanan yang telah diperolehnya kepada orang lain yang dikenalnya. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai hasil penilaian konsumen sendiri terhadap apa yang mereka harapkan ketika membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Aritonang, 2005).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada konsumen harus diperhatikan, hal tersebut dapat dipengaruhi dari beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan, kecepatan respon dalam menangani keluhan, dan lain-lain. Untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya apalagi konsumen semakin kritis terhadap kualitas pelayanan, baik oleh karena tingkat pendidikan yang meningkat, pengaruh media masa dan lain-lain. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan faktor utama bagi konsumen untuk memilih rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Buton merupakan instansi teknis Pemerintah Kab. Buton yang menyelenggarakan pembangunan kesehatan di Kab. Buton, yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang seoptimal mungkin. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit dengan tipe C dan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kab. Buton. Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Buton menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum cukup memberikan hasil, karena dalam kurun waktu dua tahun terakhir jumlah pasien rawat inap di RSUD Kab. Buton menurun yaitu: pada tahun 2017 jumlah pasien rawat inap 1364 orang, dan pada tahun 2018 jumlah pasien rawat inap 1146 orang, hal ini dikarenakan kebanyakan pasien lebih memilih berobat ke rumah sakit di daerah lain yang memiliki fasilitas dan sarana prasarana yang lebih lengkap.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya, yaitu dengan mendengarkan keluhan langsung dari pasien, dan wawancara kepada 30 pasien mengenai pendapat mereka tentang pelayanan yang diberikan RSUD Kab. Buton. Terdapat 20 pasien yang mengatakan masih belum puas terhadap beberapa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kab. Buton, rata-rata ketidakpuasan tersebut dari segi pasien mengeluhkan kurang nyamannya ruang rawat inap, tidak tertata rapi dan bersih, kebutuhan air bersih di kamar mandi yang tidak mencukupi (tidak lancar), ketersediaan obat yang disediakan oleh pihak rumah sakit kurang lengkap sehingga pihak pasien maupun keluarga pasien harus membeli obat dari luar, ketersediaan dokter spesialis yang belum maksimal. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap RSUD Kab. Buton belum sesuai dengan harapan

pasien yang dirawat inap. Bila aspek tersebut diabaikan, maka jumlah pasien rawat inap di RSUD Kab. Buton semakin berkurang.

Dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui perbaikan apa yang sebaiknya dilakukan oleh pihak rumah sakit. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian yang mengidentifikasi kepuasan pasien untuk menguraikan atribut-atribut yang mestinya dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan RSUD kab. Buton. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi rumah sakit dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap serta atribut-atribut pelayanan apa saja yang belum memuaskan dan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu meluas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian dilakukan pada pasien rawat inap RSUD Kab. Buton pada bulan Agustus 2019.
2. Responden dalam penelitian adalah pasien yang pernah maupun sedang dirawat di ruang rawat inap di RSUD Kab. Buton dalam \pm 3 bulan terakhir.
3. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).
4. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS 22.0 for windows.
5. Hasil penelitian hanya sebagai masukan dan evaluasi bagi RSUD Kab. Buton untuk peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

1.4 Tujuan

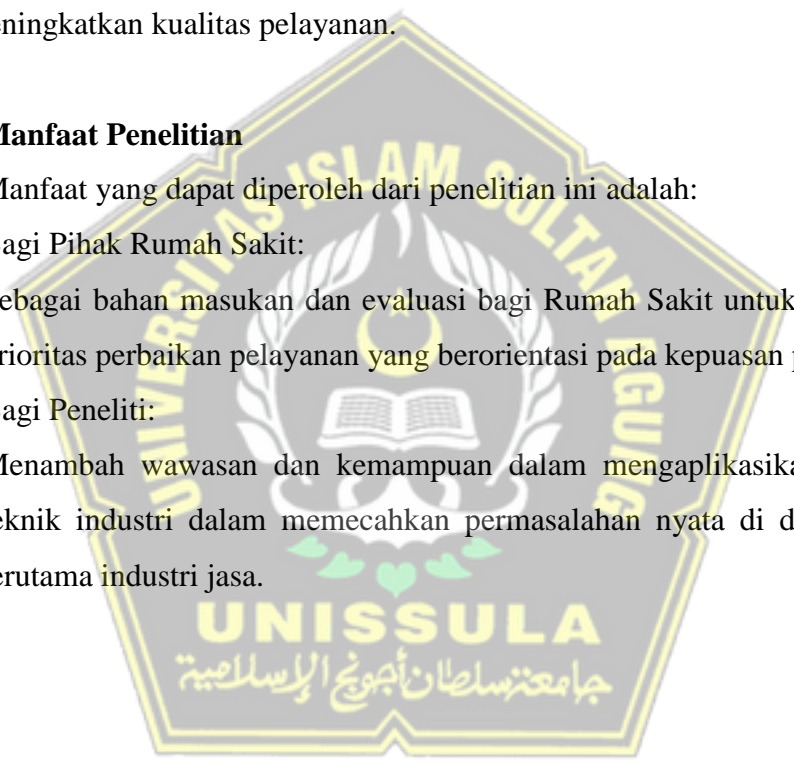
Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kab. Buton.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien dan perlu untuk dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Kab. Buton.
3. Menentukan urutan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Rumah Sakit:
Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Rumah Sakit untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.
2. Bagi Peneliti:
Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia industri terutama industri jasa.



1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan alasan yang melatarbelakangi penelitian ini, permasalahan yang akan diteliti, batasan dalam penelitian, tujuan yang akan dicapai, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Menampilkan tinjauan pustaka berupa referensi dari penelitian terdahulu mengenai topik yang diangkat dalam penelitian ini, landasan teori berupa teori-teori dasar dari berbagai sumber literatur yang menjadi acuan dalam melaksanakan langkah-langkah penelitian, hipotesis berupa anggapan awal mengenai penelitian yang dilakukan, dan kerangka teoritis yang menggambarkan aliran proses dari landasan berpikir dalam meneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tahapan-tahapan penelitian secara sistematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Tahapan-tahapan tersebut merupakan kerangka yang dijadikan sebagai pedoman penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan data-data yang diperlukan untuk penyelesaian masalah dan pengolahan data yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Pada bab ini juga terdapat analisis dan interpretasi hasil penelitian, serta pembuktian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diberikan kesimpulan yang menjawab tujuan dari penelitian. Selain itu akan diberikan beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.