

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Tidak hanya masyarakat yang tinggal di kota-kota besar, masyarakat yang tinggal di daerahpun membutuhkan layanan kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan status kesehatan masyarakat daerah secara optimal, maka segala upaya harus dilakukan. Salah satunya adalah dengan menyelenggarakan kepuasan pasien . adapun penyelenggaraan kepuasan pasien di Indonesia ini adalah melalui rumah sakit daerah yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kota bersangkutan.

Rumah sakit adalah suatu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan. Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang telah ditetapkan di rumah sakit ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5S) kepada setiap yang datang ke rumah sakit, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak

menimbulkan kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang di derita serta memberikan pengobatan yang baik terhadap penyakit pasien, memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Tjiptono (2016:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya definisi pelayanan yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategic.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap rumah sakit tersebut. Fenomena yang sering terjadi jika pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan mengakibatkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *imagenegative* terhadap rumah sakit tersebut. Namun kenyataannya pelayanan yang di berikan rumah sakit ini belum maksimal dan belum sesuai dengan kehendak pasien yang nantinya akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien dan akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Selain itu fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang di sediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Rumah sakit yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi

pasien dalam pengobatan. Dalam arti fasilitas adalah salah satu faktor kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh fasilitas yang di berikan oleh pihak rumah sakit yang di manfaatkan oleh pasien /pelanggan sehingga mempermudah pasien/pelanggan dalam proses penggunaan jasa yang disediakan

Menurut **Ade (2015:61)** fasilitas adalah sumber fisik yang ada sebelumnya suatu jasa dapat di tawarkan kepada pelanggan. Fasilitas adalah persediaan kelengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan.

Selain itu, kualitas tenaga kerja juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, karena dengan memiliki tenaga kerja yang berkualitas harapan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan yang baik dapat terwujud. Namun apabila tidak memiliki kualitas tenaga kerja yang baik, maka harapan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan yang baik pun tidak dapat terwujud. Sehingga tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi seseorang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tidak dapat tercapai. Maka agar pelayanan kesehatan menjadi lebih memuaskan, rumah sakit memerlukan tenaga medis yang berkualitas. Dengan demikian terciptalah kepuasan pasien atas layanan yang di perolehnya. Karena kepuasan pasien merupakan target yang jauh lebih penting ketimbang keuntungan sesaat yang di peroleh rumah sakit.

Tenaga medis adalah tenaga ahli kedokteran dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan kode etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan (**Anireon, 2016**).

Menurut Permenkes No.262/1979 yang dimaksud dengan tenaga medis adalah lulusan Fakultas Kedokteran atau Kedokteran Gigi dan "Pascasarjana" yang memberikan pelayanan medik dan penunjang medik. Sedangkan menurut PP No.32 Tahun 1996 Tenaga Medik termasuk tenaga kesehatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan tersebut, yang dimaksud dengan tenaga medis meliputi dokter dan dokter gigi. Tenaga medis adalah mereka yang profesinya dalam bidang medis yaitu dokter, *physician* (dokter fisit) maupun *dentist* (dokter gigi).

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang kompleks, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen rumah sakit secara keseluruhan. Agar dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien. Karena seluruh kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit pada akhirnya akan bermuara pada suatu nilai tentang kepuasan yang di berikan oleh pasien. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang akan menyatakan hasil perbandingan kinerja rumah sakit dengan ekspektasi yang ada pada pasien. Faktor utama penentu kepuasan pasien ialah sebuah persepsi tentang pengaruh pelayanan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit Dr Muhammad Zein Painan
Tahun 2014 - 2018

Tahun	Jumlah Pasien	Kenaikan atau penurunan (%)
2014	1120	-
2015	1300	16,071%
2016	1420	9,23%
2017	1380	-3%
2018	1380	0,6%

Sumber: Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pasien dari tahun 2014 hingga 2018. Terjadi kenaikan jumlah pasien dari tahun 2014 ke tahun 2015 sebesar 16,071% dan dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 9,23% tetapi pada tahun 2017 terjadi penurunan sebesar -3% dan pada tahun 2018 terjadi kenaikan sebesar 0,6%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkatan kepuasan pasien mengalami kenaikan dan penurunan pada rumah sakit dr Muhammad Zein Painan. Sementara menurut **Moenir** dan kutipan **Saleh** agar kualitas dapat memuaskan orang atau

sekelompok orang yang dilayani, ada empat pokok persyaratan yaitu: tingkah laku yang sopan, waktu penyampaian tepat, keramah tamahan.

Dari penjelasan di atas, sangat di sayangkan bila kepuasan pasien mengalami penurunan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sangat diprioritaskan dengan mengembangkan harapan nilai serta tindakan berdasarkan perbandingan nilai sebenarnya yang mereka terima, ketika menerima kepuasan pasien dengan nilai yang di harapkan.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti adalah tentang pelayanan, fasilitas dan tenaga medis rumah sakit, penelitian ini untuk membuktikan kepuasan atau tidak kepuasan pasien atas kualitas pelayanan, fasilitas dan tenaga medis yang di berikan oleh rumah sakit dapat di buktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien rumah sakit. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya rumah sakit, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi sumber daya manusia. Manajemen rumah sakit dan pelayanannya, sehingga potensi yang di miliki rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di rumah ssakit tersebut.

Berdasarkan penelitian di atas maka penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan tenaga medis terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit dr Muhammad zein painan dan nantinya akan di tuangkan kedalam proposal yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis**

Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr Muhammad Zein Painan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari kajian-kajian teori diatas, terhadap faktor-faktor yang mempengaruhikepuasan pasien diantaranya:

1. Kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pasien rumah sakit karena seringnya mengabaikan kebutuhan para pasien akan perawatan disana pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
2. Kurangnya kepercayaan konsumen terhadap kualitas, fasilitas dan tenaga medis terhadap kepuasan pasien rumah sakit karena tenaga medis dan dokter seringkali mengutamakan golongan atas daripada golongan bawah pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
3. Fasilitas-fasilitas kurang memadai terhadap keinginan pasien rumah sakit, dapat dilihat dari kursi pasien antri tampak rusak, tempat sampah pun tidak banyak pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
4. Kualitas tenaga medis belum memenuhi harapan pasien rumah sakit, dapat dilihat tenaga medis masih yang baru memiliki pengalaman sehingga tentang

penyakit yang gawat pun mereka tak mampu menangani pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.

5. Rusaknya fasilitas-fasilitas yang ada dirumah sakit pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
6. Kebersihan dari rumah sakit yang amat kurang pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
7. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pasien masih belum tercukupi pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.
8. Kurang kompetennya dokter dan tenaga medis dalam menangani masalah pasien pada Rumah Sakit Dr. Muhammad Zein Painan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, dari uraian latar belakang diatas penulis membatasi pembahasannya tentang Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Kualitas Tenaga Medis (X3) sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat (Y) pada Rumah Sakit Dr Muhammad Zein Painan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah penelitian yang telah di sampaikan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahanya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial secara terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas tenaga medis secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan?
4. Bagaimana kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas tenaga medis secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Dr Muhammad Zein Painan.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi rumah sakit

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Bagi pasien

Pasien memperoleh manfaat pelayanan jasa kesehatan (rumah sakit) dengan kualitas pelayanan lebih baik yang akan datang sesuai dengan harapan pasien.

3. Bagi akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan keputusan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya di manajemen sumber daya manusia yang ditindak lanjuti.

4. Bagi peneliti

Diharapkan peneliti ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa rumah.