

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah salah satu layanan jasa kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pada Rumah Sakit salah satu yang terpenting yaitu kualitas dalam sebuah pelayanan yang baik dan bisa memberikan kebutuhan bagi masyarakat dan mampu memberikan sebuah kepercayaan kepada masyarakat (pasien) untuk menggunakan jasa Rumah Sakit.

Kualitas Pelayanan yang baik adalah kualitas yang memenuhi semua harapan dan keinginan pasien. Jika kualitas pelayanan tidak baik, Rumah Sakit akan dinilai buruk oleh pasien dan menganggap bahwa Rumah Sakit tersebut kurang bermutu. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan sebuah pelayanan harus memaksimalkan kualitas jasa.

Rumah Sakit bukan hanya sekedar melayani pasien saja, namun harus diperhatikan juga kepuasan dari pasiennya. Penilaian terhadap Rumah Sakit juga sangat penting dan diutamakan. Pelayanan yang baik tentunya di mulai dari manajemennya dan dikelola oleh sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai kinerja yang sangat berkualitas.

Rumah Sakit adalah sebuah pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Masing-masing pihak memiliki kewajiban, kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien diatur dengan peraturan Menteri Kesehatan, yaitu Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Pertimbangan Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien adalah :

1. Bahwa tindakan yang dilakukan oleh Rumah Sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan dengan karakteristik dan organisasi yang kompleks memiliki dampak hukum terhadap pasien yang menerima pelayanan kesehatan, petugas yang bekerja di Rumah Sakit, dan Masyarakat.
2. Bahwa Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014 tentang kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan Rumah Sakit, dan Masyarakat.
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1 dan 2 serta untuk melaksanakan ketentuan pasal 29 ayat (3) dan pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kewajiban Rumah sakit dan Kewajiban Pasien.

Dalam melayani pasien rawat inap sebagai pelanggan dengan Rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk ke Rumah Sakit yang menggunakan tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan penunjang medik lainnya (DEPKES RI, 1987). Ruangan rawat inap berupa bangsal yang di huni oleh beberapa pasien sekaligus, namun pada beberapa Rumah Sakit juga menyediakan kategori kelas untuk ruangan rawat inap. Semakin tinggi kelas tersebut maka ruangan rawat inap akan memiliki fasilitas dan pelayanan yang melebihi standar fasilitas dan pelayanan kelas biasa.

Rumah Sakit Islam Bogor pada saat ini telah memiliki fasilitas yang telah tersedia dalam bentuk ruang perawatan kamar bersalin (Ruang Marwa) , kelas 3 (Ruang Arafah), kelas 2 (Ruang J.tsur) , kelas 1 (Ruang Muzdalifah) , VIP (Ruang Wustho) , VVIP (Ruang Jabal Rahman), serta Suite Room yang keseluruhan berjumlah 128 tempat tidur.

Berbagai macam karakteristik pasien, Rumah Sakit harus mampu mendengarkan keluhan kesah pasien atau memiliki respon yang baik terhadap semua keinginan dan harapan pasien sebagai pengguna jasa.

Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi pasien. Agar pasien tidak menunggu lama dan tidak merasa dipersulit atau bahkan diabaikan oleh pelayanan yang lambat dan berbelit-belit. Memberikan kemudahan bagi pasien adalah salah satu pelayanan yang baik, karena pasien sangat membutuhkan pelayanan yang cepat tanggap.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kepercayaan. Kepercayaan pasien yaitu suatu keyakinan pasien untuk menggunakan jasa Rumah Sakit, dan mempercayakan sepenuhnya pada pihak Rumah Sakit, bahwa Rumah Sakit akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bertanggung jawab.

Kualitas Pelayanan sangat berkaitan terhadap kepuasan pasien, pasien yang merasa diperhatikan dan merasa dipedulikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang peduli terhadap pasien, maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada. Petugas pada Rumah Sakit harus memiliki suatu keterampilan dan keahlian yang baik dan kompeten sehingga petugas mampu memberikan bantuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

Rumah Sakit yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan harus dapat memberikan produk jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pasiennya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan dan keinginan pasien. Pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan masyarakat (pasien) dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan di bidang teknologi, di bidang sarana dan prasarana yang modern maka akan semakin baik tingkat kualitasnya.

Sebuah pelayanan prima menjadi hal yang utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM Rumah Sakit mempunyai keterampilan dan keahlian, diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah dan sopan , menguasai bidang pekerjaannya, berkomunikasi dengan baik dan mampu memberikan respon yang baik terhadap pasien.

Kepercayaan adalah rasa keyakinan yang ada pada diri pasien untuk sepenuhnya mempercayakan kualitas jasa Rumah Sakit, dan kepercayaan merupakan variabel penting dalam menjaga hubungan baik antara pasien dengan pihak Rumah Sakit, maka hubungan antara pasien dengan rumah sakit bisa semakin erat dalam jangka panjang.

Menurut Luthfi (2011:59) “Kepercayaan adalah sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya.”

Kualitas pelayanan yang baik pada Rumah Sakit akan menciptakan kepuasan bagi para pasiennya. Apabila pasien merasa benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien pasti akan berkunjung kembali untuk menggunakan jasa Rumah Sakit, dan tidak menuntut kemungkinan bahwa pasien akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar menggunakan jasa Rumah Sakit yang sama.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

Kepuasan pasien adalah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.

Rumah Sakit Islam Bogor merupakan salah satu Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Bogor dan sekitarnya. RS.Islam Bogor berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS.Islam Bogor juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS.Islam Bogor agar terwujudnya rumah sakit islami, yang terpercaya dan berkualitas. Seiring dengan berjalannya waktu dimana RS.Islam Bogor menghadapi isu-isu , yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana prasarana pelayanan kesehatan, karyawan yang kurang ramah terhadap pasien, dan ruang perawatan yang kurang bersih sehingga membuat pasien tidak nyaman selama dirawat di Rumah Sakit Islam Bogor.

Pasien di Rumah Sakit pun mengalami fluktuasi , berikut jumlah pasien rawat inap di RS ISLAM BOGOR selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1
Data Pasien Rawat Inap RS ISLAM BOGOR
Tahun 2015-2019

Perkembangan Pasien per tahun	Jumlah pasien rawat inap
2015	1.141
2016	1.019
2017	1.002
2018	1.135
2019	1.060

Sumber: RS.Islam Bogor, diolah

Berdasarkan tabel 1 diatas jumlah pasien rawat inap di RS.Islam Bogor berfluktuasi setiap tahunnya jumlah pasien rawat inap yang tidak teratur dari tahun ke tahun. Maka peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang diberikan RS.Islam Bogor dan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien sebagai pengguna jasa, khususnya bagi pasien rawat inap, karena sebagian pendapatan dari rumah sakit berasal dari rawat inap, sehingga merupakan masalah yang sangat penting untuk diteliti.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti sarana prasarana yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien BPJS yang menimbulkan adanya komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di RS.Islam Bogor. Bukan hanya itu, kemungkinan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya

kualitas pelayanan dan waktu pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama di rawat di RS.Islam Bogor. Pasien yang melebihi kapasitas juga dapat membuat kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan berkurang, mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan di ruang kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien yang berada di ruang kelas III.

Tabel 2
Hasil Pra Survei Mengenai Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III
yang Menggunakan BPJS di RS.Islam Bogor

No	Uraian Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1	Fasilitas yang tersedia belum sesuai dengan harapan pasien	7	14%
2	Ruang perawatan kurang nyaman	8	16%
3	Pelayanan waktu dokter kurang cukup	10	20%
4	Karyawan Rumah Sakit kurang ramah	7	14%
5	Peralatan medis kurang lengkap	8	16%
6	Lambatnya penanganan pasien BPJS	10	20%
	Total	50	100%

Sumber: Hasil Survei Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 2 apabila dilihat dari hasil survei sebesar 14% fasilitas yang tersedia belum sesuai harapan pasien, sebanyak 16% ruang perawatan kurang nyaman, sebanyak 20% pelayanan waktu dokter kurang cukup, sebanyak 14% karyawan RS.Islam kurang ramah pada pasien, sebanyak 16% peralatan medis di RS.islam kurang lengkap, sebanyak 20% lambatnya penanganan pasien bagi pengguna BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap di RS.Islam berada di posisi belum

memuaskan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu, memberikan fasilitas yang memadai, memberikan kenyamanan dan kebersihan pada ruang rawat inap kelas III dan memberikan jaminan dan keamanan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM BOGOR.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas maka identifikasi dalam penelitian ini adalah :

1. Kurangnya sarana prasarana yang memadai.
2. Lambatnya penanganan medis terhadap pasien.
3. Sikap perawat terhadap pasien kurang ramah.
4. Kurangnya kebersihan dan kerapian pada ruang perawatan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis perlu membatasi permasalahan dengan tujuan agar penelitian lebih fokus. Pembatasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tempat Penelitian dilakukan di RS.Islam Bogor.
2. Responden dipilih dari pasien rawat inap yang telah memanfaatkan jasa layanan RS.Islam Bogor.
3. Responden dipilih dari pasien rawat inap pada kelas III.
4. Responden dipilih dari pasien rawat inap BPJS.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ?
2. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap ?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap

F. Kegunaan Penelitian

Adanya kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melatih berpikir ilmiah dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pihak lain, semoga penelitian ini dapat diterima sebagai referensi pada pihak yang ingin memakai jasa RS. Islam Bogor.

G. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disajikan dengan beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Merupakan bagian yang berisi uraian tentang kajian teori yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan, kerangka berfikir, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bagian yang berisi uraian tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian yang berisi sejarah Rumah Sakit Islam, hasil uji validitas dan reabilitas, karakteristik responden, hasil uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian ini merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi ini dan penulis menyimpulkan mengenai apa yang

ditemukan selama penelitian yang tercermin pada yang ada pada bab sebelumnya, berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan yang mungkin bermanfaat bagi Rumah Sakit Islam Bogor.