

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa memiliki ciri khas yang padat modal, padat teknologi, padat karya dan memiliki produk yang heterogen. Keadaan ini berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang dapat memuaskannya. Oleh karena itu, industri perumahnyasakit sebagai suatu industri jasa harus melakukan banyak perubahan demi perbaikan pelayanan kepada konsumen dalam hal ini adalah pasien (Aditama, 2006 :148).

Rumah sakit dalam menawarkan jasa harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pasiennya dan memiliki perbedaan serta karakteristik masing-masing. Konsumen akan sangat teliti menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit, sehingga hal ini merupakan sebuah tantangan dalam perkembangan industri jasa rumah sakit. Industri jasa rumah sakit sebagai salah satu jasa dalam dunia pemasaran dituntut memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada konsumen. Hal tersebut karena konsumen akan memberikan penilaian subjektif atau membentuk persepsi langsung terhadap *brand image* perusahaan atau penyedia jasa yang bersangkutan.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman

sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1997).

Kepuasan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja anggapan produk, jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen kecewa, jika memenuhi harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja, semakin besar ketidakpuasan yang terjadi (Kotler 2009 : 190).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen atas suatu produk tergantung pada kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Prilaku konsumen

dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi. Faktor budaya memberikan pengaruh yang paling luas dan dalam (Kotler, 2009:166).

Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999:78).

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan beberapa pandangan diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien adalah sebagai berikut :

1. Sikap pendekatan/kinerja staf pada pasien yaitu sikap paramedis/perawat terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
4. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan yang terjamin kesehatannya, privasi dan waktu kunjungan pasien.

Ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan disebabkan oleh perbedaan pengharapan pasien terhadap kualitas pelayanan diterima dengan pelayanan diberikan oleh *provider*. Baik buruk pelayanan tergantung pada kemampuan kualitas pelayanan dan kemampuan penyedia pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara efisien dan konsisten (Aga,2005:187).

Pelayanan jasa kesehatan merupakan pelayanan yang sangat bersentuhan dengan pelanggan, sehingga secara langsung akan berakibat terhadap produktivitas institusi dan pelayanan kesehatan yang merupakan wujud dari kinerja organisasi (Rusniah, 2008:8-9).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Nyai Ageng Pinatih Gresik merupakan satu rumah sakit swasta di Kota Gresik yang mayoritas berpenduduk beragama islam

sehingga menjadi alasan kuat bagi bisnis berbasis Islam termasuk pula pelayanan kesehatan dan rumah sakit. Tapi, sampai saat ini jumlah rumah sakit Islam atau rumah sakit bernuansa Islam yang beroperasi memberikan pelayanan kesehatan masih jauh dari memadai.

Dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan konsumen, kinerja perusahaan akan menentukan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi terhadap kualitas yang diberikan akan berlanjut pada proses terbentuknya *image* pada perusahaan (Irawati & Primadhana, 2008:57).

Beberapa situasi pembelian ditentukan karakternya dengan keterlibatan rendah tetapi perbedaan mereknya signifikan. Konsumen tidak selalu memproses informasi atau mengambil keputusan dengan cara yang rasional dan cermat (Kotler, 2009:192).

RSIA Nyai Ageng Pinatih selalu mengumpulkan dan mentabulasi data keluhan pelanggan yang kemudian ditabulasikan sebagai *feedback* untuk manajemen. Semua manfaat yang didapatkan konsumen dari pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit dapat digali dari tingkat kepuasan konsumen.

Adapun data keluhan pelanggan RSIA Nyai Ageng Pinatih dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1. Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap RSIA Nyai Ageng Pinatih
Periode Bulan Januari-Juni 2010**

NO	DATA	JAN	PEB	MARET	APRIL	MEI	JUNI
	LOKASI	Rawat Inap					
	JUMLAH KUNJUNGAN	120	110	133	132	155	145
	Jumlah keluhan masuk	22	15	21	15	14	9
1	Sarana dan Gedung	15	6	8	4	3	1
2	Alat Medis dan prasarana	-	-	2	1	6	1
3	Layanan Paramedis	6	2	2	5	-	6
4	Layanan Medis	-	2	4	1	-	-
5	Administrasi dan keuangan	1	5	3	-	-	-
6	Prosedur Klinik	-	-	1	-	4	-
7	Keamanan lingkungan	-	-	1	4	1	1

Sumber : Data Rekam Medis RSIA Nyai Ageng Pinatih 2010

**Tabel 1.2. Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap RSIA Nyai Ageng Pinatih
Periode Bulan Juli – Desember 2010**

	DATA	JULI	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES
NO	LOKASI	Rawat Inap					
	JUMLAH KUNJUNGAN	141	132	154	108	122	148
	Jumlah keluhan masuk	15	19	16	18	13	11
1	Sarana dan Gedung	11	9	7	5	2	2
2	Alat Medis dan prasarana	2	-	-	1	5	2
3	Layanan Paramedis	6	3	2	7	1	6
4	Layanan Medis	-	-	3	1	-	1
5	Administrasi dan keuangan	1	5	3	-	-	-
6	Prosedur Klinik	1	-	1	-	4	-
7	Keamanan lingkungan	-	2	2	4	1	1

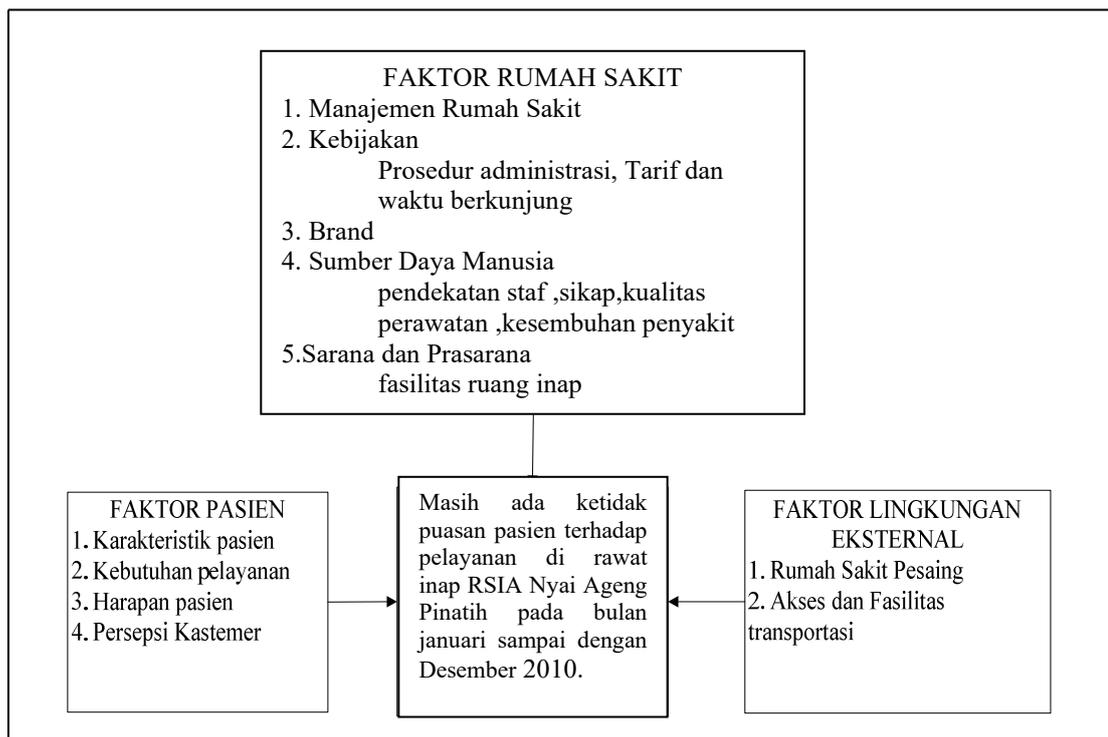
Sumber : Data Rekam Medis RSIA Nyai Ageng Pinatih 2010

Tabel 1 dan 2 menunjukkan data keluhan pelanggan yang masih cukup tinggi pada semester pertama terutama untuk keluhan sarana dan gedung, layanan paramedis, dan peralatan paramedis.

Berdasarkan data pada tabel 1 dan 2 tersebut, maka masalah penelitian yang diajukan adalah masih ada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap RSIA Nyai Ageng Pinatih pada tahun 2010.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka ada tiga faktor yang kemungkinan mempengaruhi ketidakpuasan pasien di unit rawat inap RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik yaitu faktor rumah sakit, faktor pasien, dan faktor lingkungan eksternal.



Sumber : Data Bagian Pemasaran RSIA Nyai Ageng Pinatih 2010

Gambar 1.1. Kajian faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di rawat inap

Berdasarkan gambar 1.1. maka terlihat ada tiga faktor yang kemungkinan menjadi penyebab adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan di unit rawat inap RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, yaitu :

1. Faktor Rumah Sakit

a. Manajemen rumah sakit

Manajemen sangat berperan terhadap pemanfaatan sumber daya yang ada secara berdayaguna dan berhasil guna, serta berperan dalam proses penyusunan atau kebijakan sehingga akan tercipta kepuasan bagi pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

b. Kebijakan

Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat *problem solving* dan proaktif (Dunn, WN 1999).

c. Branding

Journal of vacation marketing menyebutkan bahwa *branding* merupakan sebuah proses komunikasi strategi jangka panjang dari sebuah organisasi, yang diarahkan pada sebuah pesan tentang keunikan sebuah organisasi dan bagaimana dipersepsikan oleh orang lain.

d. Sarana dan prasarana

(a) Fasilitas medik dan penunjang

Peralatan dan perlengkapan yang berkualitas merupakan image untuk rumah sakit yang sangat berhubungan dengan kepuasan pasien selama pasien dirawat. Suatu rumah sakit agar bisa beroperasi, tidak cukup hanya dari sumber daya manusia, tapi harus didukung oleh fasilitas medis, non medis, serta fasilitas

penunjang lainnya. Peralatan yaitu barang yang digunakan untuk melakukan pelayanan profesi tenaga medis, misalnya tensimeter, alat pengukur suhu tubuh, penyediaan timbangan badan, pispor untuk buang air besar dan kecil, diusahakan alat-alat tersebut harus berkualitas. Begitu juga dengan fasilitas ruang rawat inap, misalnya penyediaan tempat tidur, lemari dan kursi di ruangan. Tetapi pada kenyataannya dari hasil data tabulasi yang diperoleh pada tahun 2010 masih ada keluhan pasien RSIA Nyai Ageng Pinatih yang sangat tinggi mengenai ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana termasuk di dalamnya ruang perawatan pasien yaitu dengan persentase 36,3 %, hal tersebut tidak sesuai dengan visi dan misi rumah sakit yaitu.

(b) Pelayanan makanan

Persepsi kepuasan dari pasien mengenai menu dan makanan diantaranya adalah waktu penyediaan makanan, cita dan rasa makanan, pengganti menu yang disajikan, hangat waktu saji dan penjelasan tentang gizi oleh petugas. Menu makanan pasien tidak bisa dipisahkan dari rumah sakit dan mutlak ketersediaannya, juga memperhatikan gizi, waktu penyajian, dan kebersihannya (DepKes RI 1988).

Pelayanan makanan dan menu harus dibawah pengawasan ahli gizi. Pengorganisasian bagian ini harus baik, yakni dengan adanya perencanaan menu, perkiraan kebutuhan, pembekalan, memperhatikan nutrisi dan standar resep. Makanan yang dihidangkan harus dalam jumlah yang cukup, enak dipandang, dapat di cerna dengan baik, bebas dari kontaminasi serta penyajiannya pada waktu yang tepat dan teratur (Badiah, 1993 :67).

(c) Lingkungan fisik rumah sakit

Rumah sakit telah memiliki dasar acuan berupa Permenkes No 982/92, tentang persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit :

- a. Lokasi atau lingkungan rumah sakit yang nyaman, tenang, aman, terhindar, dari pencemaran, selalu dalam keadaan bersih.
- b. Ruang perawatan dengan lantai yang bersih, dinding bersih, penerangan cukup, bebas bau tidak sedap, bebas dari gangguan serangga, lubang penghawaan yang cukup, yang menjamin pergantian udara dalam kamar.
- c. Kamar mandi, WC yang selalu bersih, atap, pintu, langit langit juga harus sesuai persyaratan.
- d. Tarif

Departemen Kesehatan mengartikan tarif sebagai nilai suatu jasa pelayanan rumah sakit dengan sejumlah uang dimana berdasarkan nilai tersebut, rumah sakit bersedia memberikan jasa kepada pasien. Menurut Gani (1997) tarif atau “*price*” adalah harga nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkonsumsi suatu komoditi yaitu barang atau jasa.

2. Faktor pasien

a. Karakteristik pasien

Materi dasar yang menjadi pembeda satu orang dengan lainnya, pada umumnya karakteristik individu mempengaruhi setiap keputusan atau tindakan yang dipilih. Karakteristik pasien dibagi menjadi tiga kelompok yaitu :

1. Demografi, adalah karakteristik pasien menurut keberadaan dalam populasi, seperti umur, status perkawinan, alamat.

2. Sosio ekonomi, adalah karakteristik pasien berdasarkan status sosial dan ekonominya, seperti pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan pengeluaran pasien.
3. Psikografis, adalah karakteristik pasien berdasar nilai dalam kehidupan meliputi cara pandang, interest atau opini seseorang terhadap kehidupan.

b. Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan (*needs*) merupakan salah satu keadaan merasa tidak memiliki kepuasan dasar tertentu. Suatu kebutuhan yang tak terpuaskan menciptakan ketegangan yang merangsang timbulnya dorongan di dalam diri individu tersebut. Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku pencarian untuk menemukan tujuan tertentu yang jika tercapai akan memenuhi kebutuhan itu dan mengurangi ketegangan. Kebutuhan menjadi hal pokok yang mendasari perilaku konsumen. Kebutuhan konsumen mengandung elemen dorongan biologis, fisiologis, psikologis dan sosial, seperti yang terdapat dalam teori hierarki kebutuhan manusia dari Maslow (Kotler, 2007).

Cara berpikir berwawasan pelanggan mengharuskan perusahaan merumuskan kebutuhan pelanggan dari sudut pandang pelanggan. Kunci pemasaran profesional adalah memenuhi kebutuhan sebenarnya dari pelanggan dengan lebih baik dari pada pesaing (Kotler, 2000).

c. Harapan

Harapan atau *expectation* dalam pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan yang dipikirkan. Pelanggan percaya bahwa produk yang akan diterima sesuai dengan yang diharapkannya, kegagalan dalam mengetahui harapan

pelanggan berarti kehilangan pelanggan. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus dapat mengancam kelangsungan organisasi (Binner dalam Kotler 2000:126).

d. Persepsi

Menurut Kotler (2007), persepsi adalah proses di mana individu memilih, merumuskan dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti mengenai dunia. Orang dapat membentuk persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama karena tiga macam proses penerimaan indera, yakni :

- (a). Perhatian yang selektif, yakni kecenderungan orang untuk menyaring sebagian besar informasi yang mereka hadapi
- (b) Distorsi selektif, yakni kecenderungan orang untuk menginterpretasikan informasi dengan cara yang akan mendukung apa yang telah mereka yakini
- (c) Ingatan selektif, yakni kecenderungan orang untuk mengingat informasi yang mendukung sikap dan keyakinan mereka.

3. Faktor eksternal rumah sakit

a. Rumah sakit pesaing

Rumah sakit pesaing merupakan salah satu penyebab dari penentuan BOR, sehingga rumah sakit yang memberikan pelayanan terbaik tentunya akan menarik pasien untuk menggunakan jasanya.

b. Akses

Akses mengacu pada keterjangkauan pelayanan kesehatan didapatkan oleh masyarakat. RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik dengan letak yang strategis mengakibatkan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dari faktor faktor serta data keluhan pasien yang diperoleh pada tahun 2010 menunjukkan ketidakpuasan pasien yang paling tinggi terdapat pada keadaan sarana dan prasarana termasuk di dalamnya ruang perawatan pasien. Aspek sarana dan prasarana rumah sakit juga meliputi lingkungan fisik ruang perawatan yang berbeda di setiap kelas perawatan akan menimbulkan persepsi dan tingkat kepuasan yang berbeda dari pasien rawat inap di setiap kelas perawatan. Sehingga dalam penelitian ini dikonsentrasikan pada kelas perawatan VIP dan kelas perawatan Sal, dengan perbedaan karakteristik dan latar belakang pasien dari kedua kelas yang jauh berbeda diharapkan mendapatkan hasil yang jauh berbeda pula.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan kajian masalah di atas ada beberapa kemungkinan penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, faktor yang paling utama sesuai dengan data yang diperoleh pada tahun 2010 adalah ketidakpuasan pasien rawat inap terhadap sarana dan prasarana termasuk di dalamnya adalah kelas perawatan yang berdeda antara ruang VIP, kelas maupun Sal. Persepsi pasien yang berbeda dapat mempengaruhi kepuasan

pasien maka penelitian ini dikonsentrasikan pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang VIP dengan pasien rawat inap Sal. Pemilihan kedua kelas perawatan ini dilakukan untuk mendapatkan data dari ruang inap dengan beda terjauh dalam hal tingkat pelayanan dan beda terjauh dalam hal pengorbanan pasien untuk mendapatkannya. Variabel kepuasan yang digunakan adalah Kepuasan akan sikap dan kinerja paramedis, kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan terhadap prosedur administrasi, kepuasan terhadap fasilitas Rumah Sakit antarlain kelengkapan *interior*, kelengkapan *eksterior*, kualitas makanan dan keamanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik berdasarkan jenis ruang perawatan. Jenis ruang perawatan yang dimaksud adalah ruang VIP dengan ruang sal.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan pada pasien dirawat inap ruang VIP dengan pasien rawat inap ruang sal.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perilaku konsumen yang menerima layanan jasa rumah sakit.

2. Secara Praktis

a. Bagi pasien

Pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan karena harapannya terhadap pelayanan rumah sakit sudah tersampaikan.

b. Bagi tenaga paramedis dan medis

Paramedis dan medis akan lebih memahami keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik baiknya.

c. Bagi manajemen rumah sakit

Manajemen akan lebih mudah membuat kebijakan kebijakan yang berfokus pada pelanggan. Menjadi masukan bagi manajemen RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik dalam hal pelayanan kepada pasien dan meningkatkan unsur kinerja rumah sakit.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Studi tentang kepuasan pelanggan sangatlah luas, penelitian ini akan memberikan masukan dan membantu mengembangkan pemahaman penelitian selanjutnya tentang kepuasan pelanggan.