

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi setiap manusia. Kesehatan yang baik dapat menunjang kegiatan yang dilakukan manusia setiap harinya. Ketika kesehatan menurun maka manusia akan segera mengusahakan agar kesehatannya kembali seperti biasa. Banyak perantara yang dapat membantu manusia dalam menjaga maupun memperbaiki kesehatannya, diantaranya adalah rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit telah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi masyarakat terutama masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari tingginya intensitas pemakai jasa layanan rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.5/Menkes/pos15/2005, rumah sakit adalah suatu sarana upaya kesehatan dari pemerintah maupun swasta yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Kemudian dapat kita ketahui bahwa rumah sakit mempunyai fungsi memberikan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis, juga sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu teknologi di bidang kesehatan dan tujuan didirikannya rumah sakit adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan. Meskipun telah banyak bermunculan rumah sakit di Indonesia namun sistem kesehatannya tak pernah lepas dari sorotan masyarakat.

Terus bertambahnya masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri didorong oleh keunggulan teknologi, kemampuan medik dan keramahan pelayanan (Kompas, 7 Maret 2013). Pada tahun 2007 tercatat 386.000 turis yang berobat ke Malaysia dan meningkat menjadi 410.000 pada tahun 2009. Dari total kunjungan wisata berobat itu, 70 persennya adalah masyarakat Indonesia (Suara Karya, 12 Maret 2013). Sebagian besar alasan masyarakat Indonesia memilih untuk berobat ke luar negeri adalah dikarenakan asumsi

terhadap mutu rumah sakit luar negeri lebih baik dibandingkan rumah sakit dalam negeri. Banyak kasus mengenai pelayanan kesehatan terjadi. Ada kasus di beberapa rumah sakit, di mana masyarakat harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit tersebut. Namun mereka harus pulang dengan sia-sia, karena mereka tidak mendapatkan perawatan apapun (Kompas, 17 Januari 2014). Alasan lainnya adalah dikarenakan alat kesehatan di Indonesia tergolong belum lengkap, seperti alat bedah hybrid yang berteknologi flexmove yang berfungsi untuk melakukan dua tindakan secara bersamaan seperti operasi bedah torat dan operasi bedah lainnya. Alat ini belum dimiliki oleh sejumlah rumah sakit di Indonesia (Forum Ikatan Dokter Indonesia 2008). Meskipun sejumlah rumah sakit pemerintah dan swasta gencar mengembangkan layanan kelas VIP (*very important person*), persepsi pasien Indonesia atas kurang optimalnya layanan rumah sakit tidak berubah. Modernisasi hanya terjadi pada penyediaan ruang dan peralatan medik, tetapi profesionalitas dan kemampuan tenaga medis dan pendukungnya belum tertata baik. Di Indonesia, pasien belum dianggap sebagai mitra pengobatan melainkan masih sebatas objek. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran sumber daya manusia dalam bidang kesehatan di Indonesia akan pentingnya pelayanan masih tergolong buruk. Sistem pelayanan kesehatan merupakan salah satu perantara bagi rumah sakit untuk melakukan pemasaran kepada calon konsumennya. Rumah sakit di Indonesia belum bisa memenangkan hati masyarakat Indonesia dikarenakan sistem pelayanannya kurang baik sehingga berpengaruh pada manajemen pemasaran rumah sakit itu sendiri. Selain mencari teknologi pengobatan yang lebih baik, alasan masyarakat Indonesia berobat ke luar negeri adalah mencari layanan kedokteran yang lebih unggul serta mendapat layanan keperawatan yang lebih baik (Kompas, Maret 2013). Kemudian kita dapat mengetahui harapan masyarakat Indonesia terhadap sistem pelayanan kesehatan pada rumah sakit Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia khususnya kota Palembang.

Rumah Sakit yang dijadikan penulis sebagai objek penulisan Laporan Akhir ini adalah Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari. Melalui penulisan Laporan Akhir ini penulis ingin mengetahui harapan dan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari terhadap pelayanan kesehatannya serta tingkat kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari, karena itu penulis mengambil “Indeks Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Bagian Paru-paru Kelas III pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari ” sebagai judul Laporan Akhir ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan penulis, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Berapakah rata-rata harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari ?
2. Berapakah rata-rata kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari ?
3. Berapakah gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari ?
4. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari yang mengacu pada KEPMENPAN No. KEP-25/M.PAN/2/2004?

1.3 Ruang Lingkup

Mengingat luasnya pembahasan mengenai kepuasan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan serta untuk menjaga agar penulisan laporan akhir ini terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang hendak dibahas, maka penulis memberi batasan-batasan sebagai berikut

- Kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml
- Kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada KEPMENPAN No. KEP-25/M.PAN/2/2004

1.4 Tujuan dan Manfaat

Penulisan laporan akhir merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya jurusan Administrasi Bisnis yang mempunyai tujuan dan manfaat, antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui rata-rata harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari
2. Untuk mengetahui rata-rata kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari
3. Untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari

4. Untuk mengetahui kriteria kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit paru-paru berdasarkan KEPMENPAN No. KEP-25/M.PAN/2/2004

1.4.2 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah:

1. Sarana memperluas wawasan dan pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya manajemen pemasaran pada rumah sakit
2. Perusahaan dapat membandingkan antara harapan konsumen dan kepuasan yang dirasakan konsumen dari pengaplikasian pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh perusahaan tersebut
3. Perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh perusahaannya dengan acuan standar pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah
4. Sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari dalam upaya peningkatan kualitas layanannya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari yang beralamat di Jalan Panca Usaha 1, Ulu Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Pada penulisan laporan akhir ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

1. Data Primer

Data primer yang penulis gunakan adalah Riset Lapangan dengan mengambil data secara langsung dari Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari yang dibutuhkan untuk membuat Laporan Akhir ini. Hal ini dilakukan dengan membagikan kuesioner yang terdiri atas 20 pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert yang berjumlah 4 skala yaitu; Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

2. Data Sekunder

Data sekunder yang penulis gunakan adalah berupa informasi-informasi yang penulis dapatkan dari perusahaan yang menjadi objek penulisan Laporan Akhir yaitu Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari .

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner atau angket

Menurut Sugiyono (2008:199), “Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Pada penulisan Laporan Akhir ini penulis memberikan kuesioner atau angket yang

berisikan beberapa pernyataan dengan beberapa pilihan angka yang menunjukkan tingkat kepuasan dan harapan responden tersebut.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka ini adalah teknik pengumpulan data atau informasi secara tertulis melalui literatur-literatur atau referensi yang dapat dijadikan sebagai pedoman ataupun bahan pertimbangan dalam penulisan Laporan Akhir ini yang bertempat di Perpustakaan Daerah, Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis serta melalui beberapa literatur yang dimiliki oleh penulis.

1.5.4 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis untuk mengolah data yang telah dikumpulkan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah berupa angka-angka yang dihasilkan dari kuesioner atau angket yang diberikan penulis kepada sejumlah responden dengan acuan skala likert. Adapun tata cara pengolahan kuesioner atau angket tersebut adalah:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 4

Berdasarkan rumus di atas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Setelah menghitung interval dari kriteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

3,25 – 4,00 = Sangat Setuju (SS)

2,50 – 3,24 = Setuju (S)

1,75 – 2,49 = Tidak Setuju (TS)

1,00 – 1,74 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Analisis Kualitatif

Analisis Kualitatif adalah teknik analisis terhadap data yang berupa informasi (tidak berbentuk angka). Setelah mendapatkan angka atas pengolahan kuesioner atau angket yang mengacu pada interval skala likert yang telah dibuat sebelumnya, penulis menganalisis angka-angka tersebut ke dalam sebuah informasi baru untuk setiap dimensi kualitas pelayanan Zeithaml yang juga berpedoman terhadap teori-teori yang ada. Angka-angka yang didapat dari kuesioner dirata-ratakan kemudian dicari perbedaan (gap) antara harapan dan kepuasan kemudian di konversikan dengan KEP/25/M.PAN/2/2004 sehingga dapat diketahui indeks kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari bagian Paru-paru.

1.5.5 Subjek Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penulisan Laporan Akhir ini populasinya adalah semua pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116), “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penulisan Sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi (sampel jenuh), yaitu cara pengambilan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi menjadi sampel dalam penelitian (Hidayat, 2007). Adapun sampel diambil sejak tanggal 28 Maret 2014 – 30 April 2014 terhadap pasien Rumah Sakit Umum dan Daerah Palembang Bari bagian Paru-paru Kelas III yang dirawat rata-rata sejak tahun 2011 hingga saat ini yang berjumlah 36 responden. Teknik pengambilan sampel ini didasarkan pada teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan pengambilan sampel jenuh.