

BAB 1

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Globalisasi di segala bidang sudah terjadi dan berpengaruh secara langsung terhadap kondisi di Indonesia yang meliputi bidang politik, ekonomi, pendidikan, teknologi, kesehatan dan bahkan bidang sosial budaya. Pada bidang kesehatan, elemen-elemen yang paling terpengaruh oleh dampak globalisasi antara lain rumah sakit, laboratorium klinik, tenaga kesehatan, industri farmasi, alat kesehatan dan asuransi kesehatan (Suara Merdeka, 2005).

Dalam hal ini kemajuan suatu negara diikuti oleh kontribusi sektor jasa yang semakin dominan pada perekonomian nasional. Dewasa ini bisnis di bidang jasa mengalami pertumbuhan yang cepat, sehingga bertambah banyak ragam jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan industri jasa yang semakin pesat (Tjiptono, 2005:137).

Setiap perusahaan yang didirikan akan senantiasa mempertahankan eksistensi kinerjanya untuk mencapai suatu tingkat pertumbuhan tertentu. Perusahaan tersebut berusaha merebut pangsa pasar dengan berbagai strategi pemasarannya dan juga pelayanannya dengan tujuan akhir mendapatkan laba yang sebesar-besarnya dan kepuasan pelanggan secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan berupaya menghasilkan suatu jasa yang kemudian ditawarkan kepada pelanggan.

Tidak sedikit perusahaan yang kurang menyadari arti penting kepuasan pelanggan, banyak pula perusahaan yang kurang berupaya untuk menelusuri dan mempelajari kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan perusahaan hanya berfokus pada standar baku yang dianggap sudah cukup memuaskan pelanggan tanpa mencari inovasi lain yang mungkin berpotensi untuk meningkatkan kepuasannya.

Dewasa ini, sektor kesehatan dipandang sangat penting dalam masyarakat. Berkat kemajuan dalam dunia kesehatan, segala macam penyakit seolah tidak ada yang tidak dapat disembuhkan. Dunia semakin berkembang dan teknologi kesehatan menjadi bertambah penting. Sektor kesehatan telah menjadi salah satu unsur yang menentukan kelangsungan hidup manusia. Kebutuhan akan layanan kesehatan sangat dibutuhkan sekali untuk masyarakat. Apalagi dengan banyaknya pertumbuhan penduduk yang semakin lama semakin meningkat, maka layanan kesehatan juga semakin meningkat.

Kemajuan teknologi kesehatan tersebut menawarkan beberapa pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. Salah satunya Rumah Sakit Jiwa Menur berperan penting dalam membantu pasien yang bermasalah khususnya dengan kejiwaannya. Perannya tidak hanya sebatas membantu orang yang bermasalah dengan kejiwaannya tetapi juga orang yang ingin konsultasi. Pemeriksaan bagi pasien dapat dilakukan melalui rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Menur Surabaya. Rumah sakit jiwa Menur ini merupakan salah satu badan usaha yang melayani kesehatan masyarakat yang sedang bermasalah (bergangguan jiwa dan mental) khususnya masyarakat yang tinggal di Surabaya dan sekitarnya. Rumah sakit jiwa Menur ini diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

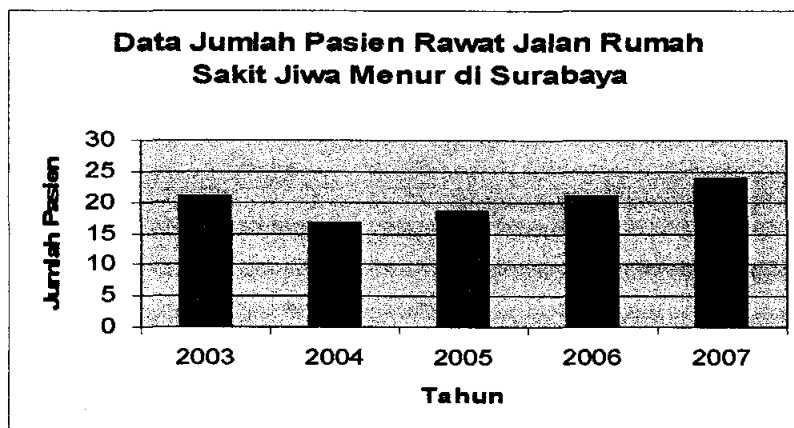
Berikut ini data pasien yang rawat jalan di Rumah Sakit Menur Surabaya dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1. Data Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

	Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2007
Rawat Jalan	20.844 orang	16.595 orang	18.566 orang	20.991 orang	23.822 orang

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, 2008

Pertumbuhan pasien yang rawat jalan di Rumah Sakit Menur Surabaya terlihat dalam Gambar 1.1 yang menunjukkan bahwa mempertahankan pasien yang ada dan dapat meningkatkan jumlah pasien diperlukan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.



Gambar 1.1. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, 2008

Data pasien rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dapat dilihat pada

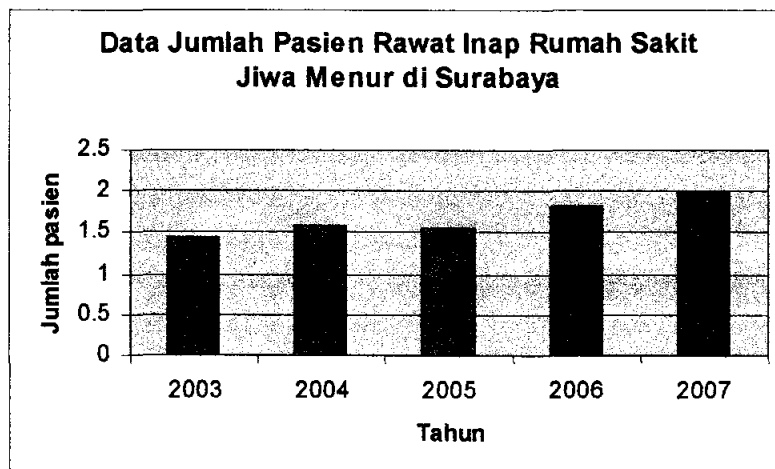
Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2. Data Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

	Tahun 2003	Tahun 2004	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2007
Rawat Inap (Baru)	496 orang	699 orang	619 orang	816 orang	866 orang
Rawat Inap (Ulang)	949 orang	892 orang	929 orang	991 orang	1.148 orang
Total	1.445 orang	1.591 orang	1.548 orang	1.807 orang	2.014 orang
Pertumbuhan (%)		10.10	3.58	9.64	11.4

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Menur 2008

Pertumbuhan pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Menur Surabaya terlihat dalam Gambar 1.2 yang menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan jumlah pasien rawat inap selama periode tahun 2003 sampai tahun 2007. Pertumbuhan jumlah pasien yang rawat inap pada tahun 2003 ke tahun 2004 sebesar 10,10%, pada tahun 2004 ke tahun 2005 sebesar 3,58%, pada tahun 2005 ke tahun 2006 sebesar 9,64%. Dan pada tahun 2006 ke tahun 2007 sebesar 11,4%.



Gambar 1.2. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya

Dari Tabel 1.1, Gambar 1.1, Tabel 1.2 dan Gambar 1.2 menunjukkan peningkatan jumlah pasien yang rawat jalan maupun rawat inap selama periode tahun 2003 sampai tahun 2007 terkait dengan jumlah pasien Gakin (Keluarga miskin) yang dari tahun ke tahun makin meningkat. Penerimaan pasien Gakin berdasarkan sistem rujukan dari puskesmas atau RSUD setempat. Berdasarkan referensi dari Dr Nugroho selaku Direktur Rumah Sakit jiwa, RSJ Menur pelayanannya masih kurang maksimal dikarenakan dengan bertambahnya jumlah penderita tapi tenaganya tetap.

Untuk pertumbuhan jumlah komplain rawat jalan di Rumah sakit Jiwa Menur Surabaya terlihat dalam Tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Komplain Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya (Orang)

	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2007
Kotak Saran	4	3	8
Lisan	9	14	21
Total	13	17	29
Pertumbuhan (%)		30%	70%

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Menur 2008.

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai pertumbuhan jumlah komplain rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah komplain rawat jalan selama periode tahun 2005 sampai tahun 2007. Pertumbuhan jumlah komplain yang rawat jalan pada tahun 2005 ke tahun 2006 sebesar 30 %, pada tahun 2006 ke tahun 2007 sebesar 70%. Jadi meskipun jumlah pertumbuhan pasien meningkat tetapi jumlah komplain dari pasien lebih banyak sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Pasien merupakan pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu produk atau jasa di Rumah Sakit Menur Surabaya. Tetapi, dalam hal ini keluarga pasien juga berperan aktif dalam memberikan penilaian terhadap mutu produk atau jasa, mereka juga menilai dengan membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan unsur yang paling penting dan juga salah satu strategi penting bagi produk ataupun jasa. Dengan demikian diharapkan badan usaha layanan kesehatan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan pada pasien. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan kepuasan pasien dan keluarga pasien, sebaliknya apabila kualitas layanan yang diberikan jelek dapat membuat keluarga pasien dan pasien sendiri kurang puas sehingga mengakibatkan pasien tersebut pindah ke badan usaha kesehatan yang lain.

Kepuasan pasien merupakan salah satu inti dari filsafah konsep pemasaran. Karenanya suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli seseorang terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan-kemudahan dalam pembelian dan pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan.

Untuk mencapai kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah dilakukan, karena kepuasan pasien merupakan hal yang sangat sulit untuk diukur dan memerlukan perhatian khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan pasien akan dapat memberikan nilai tambahan pada perusahaan serta membawa citra baik bagi perusahaan.

Dari identifikasi permasalahan tersebut selanjutnya perlu diketahui tentang pengaruh persepsi konsumen atas dimensi-dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan

keluarga pasien. Dengan mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut, maka diharapkan dapat memperbaiki kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan maupun kepuasan keluarga pasien. Faktor-faktor kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien antara lain : *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*, di mana faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang harus diperhatikan bila menjadi produsen jasa. Apabila faktor-faktor (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) tersebut dipenuhi dengan baik, maka keputusan yang diambil pasien akan ditindaklanjuti, yaitu tetap setia kepada produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen yang nantinya diharapkan memperoleh kepuasan yang diharapkan oleh pasien. Masalah kualitas layanan adalah adanya kesesuaian antara harapan pasien atau layanan jasa diberikan dengan kemampuan produsen untuk memenuhi harapan tersebut. Apabila kualitas layanan dan kepuasan keluarga pasien bisa ditingkatkan, maka diharapkan dapat meningkatkan profitabilitas.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah dimensi-dimensi kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya?
- 2) Apakah dimensi-dimensi kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

- 1) Untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan untuk berobat pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan untuk berobat pada Rumah Sakit Jiwa Menur di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah :

- 1) Untuk memberikan informasi kepada Rumah Sakit Jiwa Menur tentang besarnya pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan.
- 2) Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dari Rumah Sakit Jiwa Menur, agar dapat meningkatkan kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Jiwa Menur.