

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas sangat penting bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan. Ukuran keberhasilan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus dari produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerja sama tim dan pemberdayaan karyawan (Tjiptono, 2015). Hal ini membuat pemerintah melalui keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Kepuasan perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Pengukuran kepuasan relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna, 2011).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012).

Rumah Sakit Cikarang Medika berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien. Ini dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain, banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memenangkan dalam persaingan. Salah satu upaya dalam meningkatkan keberhasilan terhadap kualitas pelayanan, maka Rumah Sakit Cikarang Medika selalu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bentuk tampilan fisik, ketanggapan, jaminan, empati dan reliabilitas.

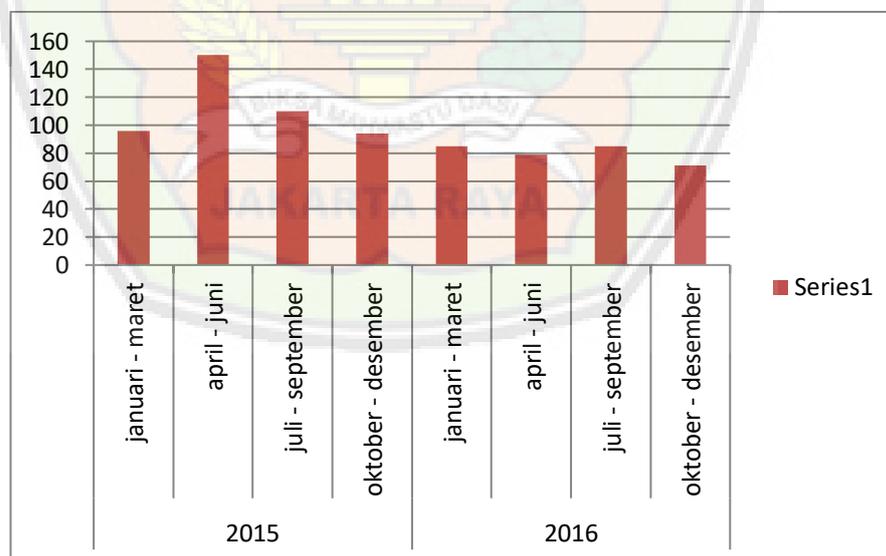
Berikut tabel 1.1 adalah jumlah pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika dari tahun 2015 – 2016:

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin
RS Cikarang Medika Tahun 2015 – 2016

Tahun	Bulan	Jumlah	Total
2015	Januari – Maret	96	450
	April – Juni	150	
	Juli – September	110	
	Oktober – Desember	94	
2016	Januari – Maret	85	320
	April – Juni	79	
	Juli – September	85	
	Oktober – Desember	71	

Sumber : Data Rumah Sakit

Untuk lebih jelasnya data pada tabel di atas dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Sumber : Data Rumah Sakit

Gambar 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin
RS Cikarang Medika Tahun 2015 – 2016

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada bulan April 2015 sampai Desember 2016 terjadi jumlah penurunan pasien. Penurunan yang sangat terlihat pada bulan April 2015 - September 2015 dari 150 pasien menjadi 110 pasien turun sebanyak 40 pasien. Yang berarti menunjukkan minat atau keinginan pasien untuk datang ke RS Cikarang Medika berkurang, hal ini bisa menunjukkan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan.

Adapun data kepuasan pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika melalui kotak saran. Berikut data kepuasan pasien rawat inap periode Januari-Desember 2016.

Tabel 1.2 Data Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Periode Januari-Desember 2016

Periode	Jenis	Jumlah Saran	Keterangan	
			Merasa Puas	Merasa Tidak Puas
Januari-Maret	Kualitas pelayanan RS	52	19	33
April-Juni	Cikarang	43	17	26
Juli-September	Medika	45	21	24
Oktober-Desember		39	14	25

Sumber : Data RS Cikarang Medika

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien dalam periode Januari-Desember 2016, dari pernyataan yang diberikan rata-rata pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang ada di RS Cikarang Medika. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dalam memastikan apakah ada hubungan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi adalah terjadinya penurunan jumlah pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan RS Cikarang Medika berhubungan dengan kepuasan pasien.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS Cikarang Medika khususnya ruang bersalin, jumlah populasi pasien rawat inap RS Cikarang Medika diambil dalam periode Januari 2015 – Desember 2016.

1.5 Tujuan Penelitian

Menetapkan apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat khususnya untuk perusahaan dan akademisi antara lain:

1. Memberikan bahan masukan dalam penelitian lanjut tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan.
2. Memberikan masukan bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.7 Metode Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui metode kuesioner pada pasien yang dirawat di instalasi rawat inap ruang bersalin RS Cikarang Medika.

2. Data Sekunder

Adalah data yang dikumpulkan oleh instansi, badan yang terkait atau tidak dikumpulkan oleh peneliti itu sendiri untuk melaksanakan dan melengkapi penelitian

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan penganar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori- teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini diuraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alur dan analisis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data untuk selanjutnya diolah dan dibahas sehingga menghasilkan temuan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari temuan hasil pengolahan, pembahasan dan saran.