

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan manusia menjadi salah satu unsur kesejahteraan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional dalam rangka memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kesehatan dapat diwujudkan melalui berbagai upaya dalam rangka pembangunan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat. Oleh sebab itu, Pemerintah menyelenggarakan upaya-upaya dalam bidang kesehatan diantaranya dengan menyediakan fasilitas Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan kepada masyarakat.

Kesehatan jasmani merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh dan melakukan *medical check up* di rumah sakit, tentunya hal tersebut menjadi acuan dan juga membuat fasilitas pelayanan kesehatan berkembang dengan pesat, oleh karena itu rumah sakit harus mampu menyediakan berbagai fasilitas pendukung dalam bidang kesehatan. Semakin banyaknya jumlah rumah sakit sehingga mengubah rumah sakit yang mulanya sebagai unit pelayanan publik yang bersifat sosial untuk kemanusiaan dan kini menjadi pelayanan kesehatan yang memiliki basis industri untuk kepentingan ekonomi dalam bidang kesehatan (Adriansyah et. al, 2017 dan Nugraha et.al. 2017).

Rumah sakit berfungsi sebagai usaha dalam kesehatan dasar manusia atau kesehatan rujukan dan upaya dalam kesehatan penunjang. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit diharapkan mampu menjalani dan memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, seiring dengan tingginya kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas (Hatta, 2008).

Rumah sakit dinyatakan berhasil atau tidak nya bukan hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga pada sikap dan pelayanan

karyawan yang dimiliki oleh layanan kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit harus mampu memenuhi harapan dan keinginan para pasiennya agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga dengan harapan pasien akan menjadi loyal atau melakukan pengobatan berulang dengan menggunakan jasa kerumah sakit tersebut.

Salah satu upaya rumah sakit dapat bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut diungkapkan karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu-tunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung maupun secara tidak langsung yaitu melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang dengan mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah Sakit harus mampu melakukan berbagai upaya demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat, sehingga diharapkan dari dampak yang muncul akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada pasien.

Bagi Rumah Sakit memuaskan kebutuhan pelayanan terhadap kepuasan pasien, berarti rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas (*service quality*) kepada seluruh pasien. (Gisela Sharon & Budi Santoso, 2017)

Selain kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menjadi hal yang sangat penting. Kepuasan pasien dapat dijelaskan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan, dimana jika pelayanan dibawah harapan pasien maka pasien akan kecewa, dan jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Sedangkan bila pelayanan melebihi harapan pasien maka pasien akan merasa sangat puas (Supartiningsih, 2017).

Disamping itu rumah sakit memiliki peran sebagai pemberi pelayanan *primer*, layanan *promotif* dan layanan *preventif*, hal ini menempati peranan yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu pentingnya peran rumah sakit dalam setiap sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya terus

dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas dalam pembangunan di bidang kesehatan. Semua hal ini harus diperhatikan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan dengan nyaman, dengan harga yang terjangkau dan merasa dilayani secara merata tanpa adanya rasa dibedakan. Peningkatan dalam efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila kualitas pelayanan dari sebuah institusi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan dalam pelayanannya. Kondisi seperti ini tidak hanya bermanfaat bagi pasien saja, namun bermanfaat bagi keluarga pasien dan juga institusi penyedia layanan kesehatan. (Sari, 2021)

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 pasal 1 (1) tentang Rumah Sakit, pelayanan kesehatan Rumah Sakit berupa pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan instalasi gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan pelayanan penunjang medik.

Pasien rawat inap di rumah sakit secara umum berawal dari IGD, Rawat Jalan atau Poliklinik, serta rujukan. Pada pasien rawat inap ditangani oleh dokter spesialis dan dokter jaga bangsal (*ward room doctor*). Dokter spesialis menangani pasien berdasarkan penyakit yang diderita pasien. Dokter jaga bangsal merupakan dokter umum yang menangani pasien berdasarkan letak bangsal. (Artikel pelayanan rawat inap 2022)

Setiap pasien rawat inap akan memiliki DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pelayanan) adalah seorang dokter yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dan pengelolaan asuhan medis seorang pasien, sesuai dengan Undang-Undang RI no 39 tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang RI No 44 tentang rumahsakit. Pelayanan medis merupakan inti dari kinerja berdasarkan *evidence base medicine* (kedokteran berbasis bukti) Dalam proses ini, DPJP melakukan pelayanan sesuai dengan keahliannya, bila kasus Penyakit. Dalam proses ini DPJP melakukan pelayanan sesuai dengan keahliannya. Bila kasus Penyakit Dalam maka DPJP yang kompeten untuk kasus Penyakit Dalam adalah dokter Spesialis Penyakit Dalam begitu juga dengan spesialis lainnya. Satu pasien memiliki jumlah dokter spesialis yang berbeda-beda dan jumlah dokter jaga bangsal yang sama. Dokter spesialis

memiliki kewajiban untuk mengunjungi pasien minimal satu kali dalam satu hari. (Artikel pelayanan rawat inap 2022)

Rumah Sakit Citra Harapan merupakan salah satu rumah sakit umum yang berada di Bekasi, Rumah Sakit ini sebagai lembaga penyedia jasa layanan kesehatan kepada masyarakat secara luas dan menyeluruh dengan mengedepankan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Unit gawat Darurat atau UGD 24 jam, laboratorium, radiologi, farmasi, Fisioterapy, unit layanan jenazah, ruang rawat inap, pelayanan rawat jalan, serta praktek dokter spesialis dan sub spesialis. Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan kesehatan yang kini tingkat persaingan dan tingkat ekosistem kesehatan yang semakin tinggi mengharuskan rumah sakit citra harapan dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi kepuasan pasien dan keluarga. Pihak Rumah Sakit juga perlu secara cermat untuk memperhatikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dengan harapan pasien akan merasa puas dan loyal ketika melakukan pengobatan di rumah sakit citra harapan.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien bukan hanya memberikan pelayanan terbaik tetapi juga fasilitas ruang rawat inap yang memadai, adapun fasilitas ruangan rawat inap yang berada di rumah sakit citra harapan adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Fasilitas Ruangan Rawat Inap RS Citra Harapan

No	Kelas	Jumlah Bed	Fasilitas		
1	III	4	Bed Two Crank Lampu Baca Nurse Call AC	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Bed Site Cabinet Mayo Table	2 kali Snack 3 kali makan Air mineral 1500/hari
2	II	3	Bed Two Crank Lampu Baca Nurse Call AC TV	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Bed Site Cabinet	Mayo Table 2 kali Snack 3 kali makan Air mineral 1500/hari
3	I	2	Bed Two Crank Lampu Baca Nurse Call AC TV Telephone	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Lemari Pakaian Bed Site Cabinet Tissue Kotak Mayo Table	2 kali Snack 3 kali makan Air mineral 1500/hari
4	ISOLASI	2	Bed Two Crank Lampu Baca Nurse Call AC TV Telephone	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Lemari Pakaian Bed Site Cabinet Mayo Table	2 kali Snack 3 kali makan Air mineral 1500/hari Tissue Kotak Sandal RSCH
5	VIP	1	Bed Electric Lampu Baca Nurse Call AC TV Telephone	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Lemari Pakaian Bed Site Cabinet Mayo Table Bebas Memilih Menu Paket Buah Segar	Water Dispenser Lemari Es Ekstra Bed, Sofa Bed Tea Set Meja Makan Tissue Kotak RSCH Sandal RSCH
6	VVIP	1	Bed Electric Lampu Baca Nurse Call AC TV	Air panas - dingin Perlengkapan mandi Lemari Pakaian Bed Site Cabinet Mayo Table	Water Dispenser Lemari Es Ekstra Bed, Sofa Bed Tea Set Meja Makan

			Telephone Tissue Kotak Kitchen Set	Bebas Memilih Menu Paket Buah Segar Meja Tulis Tissue Kotak RSCH	Microwave Teko Elektrik Sandal RSCH
--	--	--	--	---	---

Sumber : Data RS Citra Harapan

Berdasarkan data dari tabel diatas maka dapat dijelaskan mengenai fasilitas ruangan rawat inap dirumah sakit citra harapan , pada pasien yang menempati kamar kelas III jumlah bed yang tersedia yaitu sebanyak 4 bed atau dengan kapasitas 4 orang, untuk pasien yang menempati kamar kelas II jumlah bed yang tersedia yaitu sebanyak 3 bed atau dengan kapasitas 3 orang, untuk pasien yang menempati kamar kelas I dan Isolasi jumlah bed yang tersedia yaitu 2 bed atau dengan kapasitas 2 orang, dan untuk pasien yang menempati kamar VIP dan VVIP jumlah bed yang tersedia yaitu 1 bed atau dengan kapasitas 1 orang saja, serta dengan semua fasilitas yang tertera pada tabel. Setiap tingkatan kelas memiliki fasilitas yang berbeda sesuai dengan kelas yang dipilih oleh pasien, namun dalam hal ini semua pasien memiliki perlakuan yang sama terhadap pelayanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian di Rumah Sakit Citra Harapan , dengan Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi ?
2. Bagaimana Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi ?
3. Ingin Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi !
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi !
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi !

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Citra Harapan

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan motivasi kepada Rumah Sakit Citra Harapan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan pelayanan kesehatan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien serta berdampak pada loyalitas pasien.

2. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah diterima selama proses belajar diperguruan tinggi dan dapat menumbuhkan wawasan yang lebih luas khususnya mengenai kualitas pelayanan , kepuasan pasien (pelanggan) dan loyalitas pasien (pelanggan) dalam bidang Jasa dan Produk.

3. Bagi Pembaca

Dalam Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah Referensi ataupun perbandingan kedepannya apabila meneliti pada kasus yang sama dan semoga menjadi manfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa Ubhara Jaya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah menggunakan data terbaru pasien rawat inap pada proses waktu penelitian dan responden yang digunakan yaitu pasien rawat inap yang sesuai dengan kriteria penelitian dan yang diizinkan Manajemen Rumah Sakit sebagaimana layak atau tidaknya untuk melakukan pengisian kuesioner.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah penulisan maka disusunlah sistematika penulisan seperti dibawah ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang akan digunakan untuk mendukung proses penelitian, sehingga teori yang relevan yang ditulis dan dibahas secara rinci pada bab ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang uraian mengenai Desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang Profil organisasi atau Perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Implikasi Manajerial