

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern sekarang ini, masalah kesehatan menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat dunia. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Kesehatan merupakan keinginan dan juga kemauan manusia. Tidak hanya individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan (Bahan, Blue, & Blue, 2012). Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Rosalia, 2018).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat (Widyasari, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Dewi, 2016).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Bahan et al., 2012). Era globalisasi tidak bisa dihindari sehingga diperlukan sikap yang arif dan bijaksana..

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien (Supartiningsih et al., 2017a). Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit (Supartiningsih, Korespondensi, Sarila, & Sragen, 2017b).

Pelayanan kesehatan yang bermutu dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat. Kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan suatu pelayanan kesehatan (Antina, 2016). Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih et al., 2017a). Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan keterampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek- praktek yang masih menjadi kontroversi (Abidin, 2016). Tujuan dari studi ini adalah untuk menilai pendapat pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit dan kegunaannya dalam proses quality improvement, untuk melihat dan mengkaji sejauh mana hasil survei kepuasan pasien ini bermanfaat dalam proses quality improvement, dilakukan survei terhadap provider pelayanan kesehatan terhadap hasil survei kepuasan pasien tersebut.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Wiyono & Wahyuddin, 2009). Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Iswanto, 2013) . Pengertian konsumen menurut para ahli :

Menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing* (Kotler, Armstrong, Saunders, & Wong, 2002) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk dikonsumsi pribadi

Dalam pasal 1 angka 2 UUPK, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda) Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai, "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang" (Tri et al., 2010).

Az. Nasution (dalam (Tri et al., 2010). juga menjelaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersil)

Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghentikan konsumsi produk, jasa, dan gagasan (Ramdhadi, 2014) . Perilaku konsumen adalah studi mengenai individu, kelompok atau organisasi dan proses- proses yang dilakukan dalam memilih, menentukan (Fikri, Wiyani, & Suwandar, 2016).

Undang- undang No. 8 tahun 1999 (Co-investigator, 2013) tentang perlindungan konsumen dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh rumah sakit dan undang- undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab rumah sakit atau dokter untuk memenuhi hak- hak pasien.

Menurut Kotler(1993) alasan pemasaran jasa profesional sebuah rumah sakit adalah karena iklim hukum dan etika yang cepat berubah, suplai profesional yang banyak, meningkatnya ketidak puasan terhadap profesional dan kemajuan teknologi . Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menuntut peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit. Persaingan yang terjadi bukan hanya dari sisi teknologi peralatan kesehatan, tetapi juga persaingan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit.

Sehingga demikian maka sangat penting arti dari kepuasan pasien bagi pelayanan rumah sakit, maka sudah sepantasnya apabila rumah sakit selalu menempatkan pasien diposisi utama dalam pelayanan, perencanaan serta tindakan yang dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Di dalam penelitian ini, masalah didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Mengacu pada yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimakah gambaran demografi pasien atau keluarga pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit X?

2. Bagaimanakah kesenjangan yang ditimbulkan berdasarkan harapan pasien sebelum diberikan pelayanan dan kenyataan pasien setelah mendapatkan pelayanan pada dimensi tangible, Reliability, responsiveness, assurance, dan empathy?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran demografi pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi Rumah sakit X?
2. Untuk mengetahui kesenjangan yang ditimbulkan dari harapan pasien sebelum diberikan pelayanan dan kenyataan yang didapatkan pasien setelah pelayanan pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat akademik:
Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori- teori tentang kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.
2. Manfaat praktis:
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Rumah Sakit X Jakarta Selatan, berkaitan dengan upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.