

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Masalah Penelitian**

#### **1.1.1. Latar belakang masalah**

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit berupaya melakukan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Pelayanan Departemen Bedah Saraf merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peranan besar terhadap pencapaian mutu dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien.

Departemen Bedah Saraf memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Departemen Bedah Saraf sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit khususnya pasien yang akan dioperasi, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering.

Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang sarana dan prasarana. Fasilitas yang disediakan rumah sakit yang menangani Bedah Saraf yaitu menawarkan operasi bedah saraf menggunakan alat yang canggih yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan tersedianya fasilitas dan peralatan neurodiagnostik canggih maka deteksi penyempitan dan penyumbatan pembuluh darah otak telah dapat dilakukan di Departemen Bedah Saraf, dengan hasil yang cepat dan akurat. Demikian halnya dengan dukungan peralatan bedah saraf yang lengkap, termasuk IOM, maka pengobatan penyempitan dan penyumbatan pembuluh darah otak melalui operasi *bypass* pembuluh darah otak telah dapat dilaksanakan di Departemen Bedah Saraf.

Fenomena yang sering terjadi di Departemen Bedah Saraf, terutama berkaitan dengan pelayanan adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan. Pasien terkadang mengeluh petugas yang kurang tanggap, kurang cepat, dan kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan (angket pasien sebelum pulang). Hal ini

disebabkan karena tuntutan pasien tinggi dan beban kerja bagian pelayanan Departemen Bedah Saraf yang besar.

Selain itu juga Departemen Bedah Saraf tidak hanya melayani pasien yang akan operasi, namun dapat juga berkonsultasi terhadap penyakit yang diderita dan bagaimana penanganannya, jika diperlukan maka harus operasi.

Pelayanan di Departemen Bedah Saraf sebetulnya sudah baik, tetapi fenomena yang terjadi adalah banyaknya antrian pasien di daftar ruang tunggu pasien di Departemen Bedah Saraf, kurangnya tenaga perawat di kamar operasi, kurangnya tenaga medis di bedah saraf, kurangnya ruang rawat inap maupun ruang ICU rumah sakit.

Hal ini menyebabkan pasien sering terjadi batal operasi sehingga terjadi pengatur-an jadwal operasi pasien dikemudian hari, selain itu juga walaupun rumah sakit memiliki produk canggih pada saat melakukan operasi bedah saraf tetapi dari sisi lain seperti peralatan atau sarana perlu diperbaharui sehingga dapat mendukung proses operasi bedah saraf terpenuhi sesuai harapan pasien.

Adapun kepuasan pasien sudah baik, akan tetapi terkadang ketika proses pembayaran di bagian administrasi memakan waktu yang cukup lama sehingga menyebabkan pasien mengeluh. Persepsi pasien bahwa wujud pelayanan kurang baik terutama dalam hal ketidakdisiplinan dalam hal pemakaian papan nama/tanda pengenal di baju seragamnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat”.

### **1.1.2. Perumusan masalah pokok**

Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat ?

### **1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah pokok diatas, maka spesifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat ?
2. Apakah terdapat hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat ?
3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat ?
4. Seberapa kuat hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat ?

## **1.2. Kerangka Teori**

### **1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian**

#### 1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang memiliki hubungan atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ).

## 2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y).

### 1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel

Industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain, ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan uraian konseptual diatas, kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen, artinya jika kualitas pelayanan dan fasilitas dapat diberikan dengan baik, maka kepuasan konsumen akan meningkat, dan sebaliknya.

### **1.2.3. Hipotesis penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat, baik secara parsial maupun simultan.

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat, baik secara parsial maupun simultan.

### **1.3.2. Kegunaan penelitian**

Penelitian dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak yaitu :

#### **1. Bagi peneliti**

Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan peneliti khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

#### **2. Bagi dunia pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan topik tentang hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien pada rumah sakit.

3. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi bagi masyarakat mengenai hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien.

4. Bagi pengembangan disiplin ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembang disiplin ilmu, khusus hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien.