

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Misi Indonesia Sehat 2010 menetapkan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya. Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang mendukung, serta dikelola secara profesional.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang harus memiliki manajemen yang baik untuk memberikan pelayanan pada pasien dengan sebaik-baiknya. Hal ini disebabkan oleh setiap pengambilan keputusan yang tidak tepat akan berakibat pada efisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit. Keberhasilan dan kesuksesan sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh bagaimana cara rumah sakit tersebut mengelola sumber daya yang dimiliki.

Sumber daya manusia di rumah sakit perlu dikelola secara baik supaya terwujud antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Sumber daya manusia pada sebuah organisasi mempunyai nilai yang tinggi disebabkan oleh kemampuan yang dimiliki dan keberhasilan suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Yang merupakan salah satu sumber daya manusia yang ada di rumah sakit adalah tenaga kesehatan IGD.

Tenaga kesehatan IGD memiliki peran penting dalam pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit khususnya pada ruang IGD. Salah satu peran pentingnya adalah mampu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas, karena Tenaga kesehatan IGD berinteraksi secara langsung kepada pasien dan jumlah tenaga kesehatan yang mendominasi sehingga tenaga kesehatan IGD harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan tenaga kesehatan IGD memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan IGD pada rumah sakit melalui kepuasan pasien.

Menurut (Kotler & Keller, 2007) Kepuasan pasien merupakan ungkapan emosi yang dapat berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan sesuatu yang diharapkan atau diinginkan dengan hasil atau outcome dari suatu produk pelayanan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain dimensi tangible (bentuk fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dan dimensi empathy (empati) (Kotler & Keller, 2007, p.1997).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Parrasuraman ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) penampilan, 2) kehandalan, 3) jaminan, 4) empati, 5) cepat tanggap. Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan IGD yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

Salah satu Rumah Sakit yang sedang berkembang di kota Lampung adalah Rumah sakit Bhayangkara yang terletak di Jl Pramuka No 88 Raja Basa Bandar Lampung. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit rujukan yang harus menangani ratusan pasien setiap hari dan harus ditangani dengan cepat. Dalam kondisi ini rumah

sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan IGD.

Pelayanan IGD di rumah sakit Bhayangkara Lampung mempunyai tujuan untuk kesembuhan pasien dengan harapan semua pihak dapat merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan IGD yang harus diperhatikan adalah manajemen perawatan pasien. Manajemen adalah perawatan pasien disebutkan sebagai proses pengelolaan pelayanan keperawatan, pengobatan dan rasa aman kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

Tabel 1.1
Data Pengunjung IGD RS Bhayangkara Lampung
Triwulan 4
Oktober – Desember 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Oktober	680
2	November	632
3	Desember	767

Sumber : Hasil data diolah 2022

Pada tabel pengunjung IGD pada bulan Oktober ke November tahun 2022 mengalami sedikit perunan dari 680 pasien ke 632 pasien. Namun pada bulan desember melonjak menjadi 767 pasien.

Tabel 1.2
Hasil Pra survey Tenaga Kesehatan IGD RS Bhayangkara

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
Reliability (Kehandalan)			
1	Tenaga Kesehatan IGD memberikan pelayanan dengan efisien	27	3

Responsiveness (Daya Tanggap)			
2	Tenaga Kesehatan IGD Melakukan respon cepat pada pasien yang membutuhkan sesuatu	25	5
Assurance (Jaminan)			
3	Tenaga kesehatan IGD memiliki sikap dapat dipercaya	29	1
4	Tenaga kesehatan IGD tulus dalam melayani dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien	28	2
Empati (empathy)			
5	Tenaga kesehatan IGD peduli terhadap pasien dan keluarga	28	2

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan kepada 30 pasien IGD RS Bhayangkara beberapa pasien dominan mengeluhkan tentang kurangnya respon cepat tenaga kesehatan IGD dalam menangani pasien ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan IGD di Rumah Sakit Bhayangkara kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien rumah sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kepuasan pasien dan tenaga kesehatan IGD merupakan ujung tombak pelayanan medic serta salah satu faktor pemberi kesan pertama akan baik buruknya pelayanan kesehatan secara global di sebuah rumah sakit maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Apakah pengaruh kehandalan (*reliability*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
2. Apakah pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
3. Apakah pengaruh jaminan (*assurance*) pelayanan dari tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
4. Apakah pengaruh empati (*empathy*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?
5. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara?

1.3 Ruang lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah responden/pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

pasien yatau keluarganya yang pernah merasakan pelayanan di IGD Rumah Sakit Bhayangkara.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini di Jl. Pramuka No 88, Rajabasa, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) dalam pelayanan tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.
5. Untuk mengetahui secara simultan antara kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tenaga kesehatan IGD terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
- b. Memberikan gagasan , ide dan pengetahuan tentang pengembangan ide-ide ilmiah bagi penulis terkait ilmu, khususnya di bidang Hospitality.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan Pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan serta penjelasan tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang bersifat mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode apa saja yang digunakan dalam melakukan penelitian. Berisikan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable penelitian dan definisi operasional variable, metode analisa data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN INSTALASI GAWAT DARURAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BANDAR LAMPUNG”**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan simpulan dan saran dari penulis untuk pihak yang bersangkutan dan berharap dapat digunakan dan dimanfaatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini terlampir referensi yang dipakai dalam membuat penelitian yang berasal dari buku jurnal ilmiah, karya ilmiah orang lain, serta buku non fiksi lainnya.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi hasil data yang telah diteliti dapat berupa bentuk gambar atau table, selain itu juga pada bagian ini bersifat mendukung dan menjelaskan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab- bab sebelumnya.