

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini tuntutan masyarakat terhadap akses mutu dan kualitas pelayanan sangatlah diperlukan. Terutama pada pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit menjadi prioritas utama. Hal ini, menjadi pertimbangan masyarakat untuk menentukan pilihan rumah sakit yang akan mereka kunjungi.

Pada perkembangannya, rumah sakit bukan hanya menjadi pilihan yang bersifat penyembuhan, tetapi berorientasi pula terhadap layanan pencegahan. Untuk meningkatkan kualitas hidup, serta memberikan kepuasan bagi pasien atau pelanggan, selaku pengguna jasa kesehatan. Kualitas tingkat pelayanan kesehatan, masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan. Berdasarkan UUD 1945 pasal 28 H yang menyatakan setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu, perilaku pasien atau pelanggan, dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Selain itu kepuasan pasien juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh

mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Penyebab terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahunnya, dikarenakan dua faktor, yaitu faktor Eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di wilayah kerja Rumah Sakit Hermina Daan Mogot juga berkurang. Ataupun faktor internal dari Rumah Sakit Hermina Daan Mogot sendiri perlu di perhatikan apakah selama ini pelayanan yang di berikan kepada pasien menimbulkan ketidak puasan, dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan penurunan jumlah pasien.

Keberadaan Rumah Sakit memiliki peran yang sangat besar terhadap pemberian pelayanan kesehatan masyarakat, karena rumah sakit merupakan fasilitas publik yang berperan strategis dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat akan pelayanan kesehatan mutu dan terjangkau.

Rumah Sakit Hermina Daan Mogot adalah salah satu rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan program pemerintah yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap masyarakat. Rumah Sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari Puskesmas dan Faskes (Fasilitas Kesehatan) seperti klinik atau balai pengobatan yang bekerjasama dengan BPJS. Seiring berjalannya jumlah pasien yang semakin banyak maka pelayananpun menjadi suatu tantangan bagi pihak rumah sakit agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan atau pasien yang berobat di rumah sakit ini.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan, sedangkan isu-isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat

perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS, permasalahan inilah yang melatar belakangi penulis untuk meneliti. Adapun penulis memberikan judul tugas akhir ini:”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta**”.

1.2. Perumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya pada penulisan Tugas Akhir ini adalah apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

Penulis memperkirakan Hipotesis (HI)

Ha : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

Ho : Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.
2. Sebagai salah satu syarat kelulusan Diploma (III) Program Studi Manajemen Administrasi Akademi Sekertari dan Manajemen Bina Sarana Informatika Jakarta.

Sedangkan manfaat dari penulisan laporan Tugas Akhir (TA) ini sebagai berikut :

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi yang berguna dalam pengembangan terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang diterapkan di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

1.4. Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini dilakukan dengan berbagai metode untuk memperoleh informasi serta data-data yang diperlukan oleh penulis yang di gunakan sebagai berikut:

1. Observasi

Mengumpulkan dan memperoleh data yang dilakukan pengamatan langsung pada kegiatan pelayanan pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

2. Wawancara

Melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan kepada Manager Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.

3. Kuisisioner

Memberikan beberapa pernyataan kepada pasien atau pengunjung di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot, yang berkaitan dengan data riset, dari metode kuisisioner ini diharapkan hasil dari sampel yang sama untuk jumlah responden yang besar untuk mendapatkan hasil yang akurat.

4. Studi Dokumetasi

Penulis mengumpulkan data-data yang telah terkumpul serta bahan yang di butuhkan dari refrensi buku-buku dan *literature* yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

1.5. Ruang Lingkup

Dalam penulisan tugas akhir ini agar penulis lebih terarah dan mempermudah pembaca untuk lebih memahami penelitian ini, penulis mempunyai batasan masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta. Data yang diambil dari Mei-Juni 2017.

Adapun pengelolaan data dimulai dari teknik pengambilan sampel yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random* berdasarkan populasi yang akan diteliti. Populasi yang akan menjadi objek penelitian adalah pasien atau pelanggan di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta. Penentu ukuran sampel diambil dengan menggunakan tabel Sugiyono dengan tingkat kesalahan 5% tersebut dihitung dengan Uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta persamaan regresi yang diolah menggunakan SPSS, 22.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 4 bab yang masing- masing bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, ruanglingkup, serta sistematika penulisan yang menggambarkan penulisan secara menyeluruh.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab kedua penulis menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, konsep Standar pelayanan, konsep pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, pengukuran kepuasan pelanggan atau pasien, serta penjelasan mengenai konsep dasar operasional dan perhitungan yang memuat kisi-kisi operasional variabel, uji instrument penelitian yaitu uji validitas dan uji realibilitas, konsep dasar perhitungan yang di gunakan rumus-rumus populasi dan sampel, uji koefisien kolerasi, uji koefisien determinasi, dan persamaan regresi.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ketiga penulis membahas tentang tinjauan umum organisasi yaitu sejarah dan perkembangan organisasi, struktur dan tata kerja organisasi, kegiatan usaha. Data penelitian populasi dan sampel, karakteristik responden, uji instrument penelitian, data hasil kuisioner variable x, data kuisioner variabel y serta table

penolong. Analisis variabel x terhadap y dengan uji koefisien kolerasi, uji koefisien determinasi, uji persamaan regresi.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang merupakan ringkasan akhir yang diperoleh dari pembahasan yang penulis sampaikan, serta saran-saran tentang masukan atau himbauan yang bermanfaat dari penelitian yang penulis utarakan dalam tugas akhir ini.