

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penelitian ini berpijak pada manajemen tentang pelayanan prima di Rumah Sakit Islam (RSI) Garam Kalianget dalam memberikan kepuasan kepada pasien, hal ini tentunya menuntut adanya profesionalitas SDM rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya. Rumah Sakit harus mulai memikirkan langkah yang akan diambil untuk tetap merawat pasien, dengan resiko penularan seminimal mungkin sehingga disebut sebagai *balancing art*.

Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, terlihat dalam pemberian pelayanan menunjukkan citra yang baik dengan menunjukkan adanya keramah – tamahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga serta menunjukkan sikap yang baik, sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada pasien dan keluarga, terlebih pegawai RSI Garam Kalianget selalu menunjukkan rasa simpati kepada pasien, karena itu tidak heran, masyarakat Sumenep dalam mencari jasa pelayanan kesehatan ke RSI

Garam Kalianget. Pada masa pandemi sekarang ini bentuk pelayanan yang diberikan RSI Garam Kalianget kepada pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah merupakan hak setiap pasien. Hal ini memacu para penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk secara serius berupaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Pasien atau konsumen adalah raja, ini sudah benar-benar harus diwujudkan. Saat ini merupakan masa keunggulan pasien atau konsumen termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pasien atau konsumen. Aspek-aspek kepuasan pasien terdiri dari pelayanan medis, informasi, makanan, fasilitas akomodasi, sarana dan prasana kesehatan, lingkungan, pelayanan keperawatan, dan jadwal visit ke pasien.

Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada memiliki standar pelayanan dan mutu yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang bermutu dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Oleh karena itu, rumah sakit sebagai fasilitator pelayanan kesehatan, selain komprehensif juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan

prima harus dipandang lebih luas, dimana tidak hanya aspek pelayanan saja yang ditentukan melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2015 : 49).

Mempertahankan kesetiaan pengguna layanan banyak pihak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi para konsumen dalam memenuhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan cara memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*). Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi pasien. Menurut Lassere (2010), menciptakan pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien dan keluarganya.

Peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit merupakan bagian yang sangat penting dan tidak terpisahkan pada suatu rumah sakit. Semua pihak yang terkait di rumah sakit, mulai dari direktur sampai kepada karyawan-karyawan perlu mengetahui itu. Oleh karena itu mereka menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang akan menghasilkan suatu kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Menurut Lupiyoadi (2016 : 236) lima dimensi kualitas jasa pelayanan terbagi atas

bukti fisik, keandalan, daya tanggap (ketanggapan), jaminan dan empati. Apabila pelanggan puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

*Service Quality* yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup rumah sakit karena dapat menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima (*service excellent*) dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan keperawatan, yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam. Dengan demikian pelayanan keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan serta berperan dalam menentukan kepuasan pasien, sebagai tolok ukur mutu pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Anjaswarni, 2012 : 48).

Pegawai rumah sakit harus melayani dan berperilaku *service with care* kepada pasien, karena hal tersebut menjadi dasar pada saat memberikan perawatan kepada pasien. Perilaku *service with care* dapat secara otomatis memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada pasien. Akan tetapi standar keperawatan saat ini dan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan

pasien dan keluarganya. Oleh karena itu, *service excellent* dan *service quality* harus diberikan dengan baik kepada pasien agar pasien dan keluarganya merasa puas atas layanan yang diberikan dan merasa diperhatikan oleh rumah sakit.

Terdapat lima tipe tuntutan dan harapan pasien kepada rumah sakit terutama kepada dokter dan tenaga keperawatan dan tenaga kesehatan lainnya sebagai pemberi pelayanan prima yaitu, responsif (mereka harus bersedia dan siap untuk melayani), kompeten (mereka harus mengetahui tugas mereka), sopan (ramah, tamah, hormat, beretika baik, dan fleksibel), kredibilitas (mereka dapat dipercaya dan jujur), dan sensitif (mereka mengerti akan kebutuhan pasien) memberikan perhatian kepada pasien, dan peka terhadap lingkungan (Kotler, 2007 : 54).

Setiap pasien yang mengunjungi suatu unit pelayanan kesehatan tentu mempunyai keinginan atau harapan untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai, maka dapat diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya. (Rangkuti, 2014 : 15).

Rumah sakit bukan hanya bersifat kuratif (penyembuhan), tetapi juga pemulihan (rehabilitatif). Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif). Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan RS bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap seperti itu, pelayanan prima di Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator *service excellent dan service quality*. Kepuasan pasien bukan hanya menjadi tanggung jawab manajemen atas tetapi sudah menjadi budaya dan komitmen seluruh SDM Rumah Sakit. Pasien yang tidak puas tidak akan mencari layanan itu lagi, walaupun layanan tersebut tersedia dan mudah didapatkan serta mudah dijangkau. Jadi semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Rumah Sakit Islam Kalianget merupakan salah satu rumah sakit milik swasta yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sumenep dan sekitarnya dengan senyum dan sapa yang membuat pasien merasa puas dan nyaman dilayani RSI ini. Rumah Sakit Islam Kalianget berusaha untuk terus menerus meningkatkan *service excellent, service quality, service with care* dan *service performance* tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Rumah Sakit Islam Kalianget juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi

Rumah Sakit Islam Kalianget agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Kabupaten Sumenep sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan. (RSI Garam Kalianget)

Rumah Sakit Islam Kalianget dengan *service excellent* yang ditonjolkan kepada pasien yaitu Ramah, Senyum, Ikhlas, Ghiroh Dan Kekeluargaan serta kinerja yang profesional, dilakukan untuk sesama manusia tanpa membedakan status dan golongan dengan mengutamakan pelayanan yang bermutu dan berlandaskan nilai-nilai Islami serta berlandaskan etika dan profesionalisme

Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Islam Kalianget menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana obat-obatan kesehatan dalam menangani pasien kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, ataupun kesalahan diagnose sehingga ada pasien yang dirawat pulang paksa maupun ada pasien dirawat diluar ruangan, terkadang kurang siapnya SDM rumah sakit dalam menerima pasien yang secara langsung ditangani. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Sebagaimana penuturan Ibu Rahmawati, yang pernah dirawat dirumah sakit ini, mengatakan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan cukup memberikan kenyamanan kepada saya termasuk keluarga dalam bersikap dan penuh perhatian pegawainya, namun pada sarana kesehatan seperti tempat tidur yang kurang nyaman serta meja dan lemari kecil yang kurang nyaman,

karena masih kumpul dengan pasien lainnya, sedikit terganggu dan juga kurang adanya pemantauan yang lebih pada pasien.

Rumah Sakit Islam Kalianget sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan publik namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Atas dasar permasalahan yang ada di Rumah Sakit Islam Kalianget peneliti merasa tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM GARAM KALIANGET”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan.

Dengan demikian yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Penerapan *Service Excellent* Dalam Memberikan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku



karyawan harus mencerminkan sikap profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

Oleh karena itu tujuan penelitian, yang pada dasarnya hendak menjawab permasalahan yang ada, yaitu : Untuk Mengetahui Penerapan *Service Excellent* Dalam Memberikan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian dimata kuliah untuk pengembangan pelayanan publik dalam perilaku *caring* dalam memberikan pelayanan di rumah sakit.

#### **2. Aspek Praktis**

Sebagai masukan dan informasi dalam menjalankan perannya sebagai pelaksana tindakan keperawatan, sehingga dapat terbinanya hubungan yang terapeutik antara rumah sakit dengan pasien.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan proposal, secara detail dan rinci ini dibagi menjadi:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini memuat pengertian teori dari para ahli yang digunakan sebagai dasar penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini memuat uraian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian pada Rumah Sakit Islam (RSI) Garam Kalianget.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari peningkatan kualitas pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan RSI Garam Kalianget.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.