

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan bidang kesehatan pada saat ini banyak mengalami perubahan dan kemajuan, termasuk di Indonesia, salah satunya adalah bidang Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan, yang mempunyai peran cukup besar untuk meningkatkan derajat kesehatan. Perkembangan Rumah Sakit yang pesat di Indonesia mendorong terjadinya persaingan dalam produk layanan kesehatan. Rumah sakit sebagai industri jasa memerlukan manajemen untuk mengelola sumber daya yang dimiliki. Untuk menghadapi ketatnya persaingan dalam menyediakan produk layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat selaku konsumen, tentunya rumah sakit tidak bisa lepas dari aspek pemasaran agar mampu memuaskan kebutuhan dan harapan pasien. Rumah sakit juga harus bisa memanfaatkan setiap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas serta dapat meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Putri, 2017).

Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan hal ini juga berlaku di RSUD dr. Fauziah. Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit, salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang

cepat. Menurut Tjiptono (2017), mengidentifikasi lima dimensi kualitas mutu pelayanan, antara lain berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan/keyakinan, kesediaan untuk perduli. Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Menurut Kapustiak (2002), waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poliklinik, dihitung dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil/masuk ke ruang poliklinik.

Akibatnya masih terdapat beberapa pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien dipanggil/masuk ke ruang poliklinik, pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan (mulai dari mendaftar sampai dengan dipanggil/masuk ke ruang poliklinik). Selain itu, masih dijumpai adanya komplain/keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di poliklinik tujuan agar mendapatkan pelayanan medis secepatnya, sehingga kondisi pasien pun masih terlihat begitu padat, dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan di rawat jalan, sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang menanyakan kembali ke petugas pendaftaran maupun petugas poliklinik terkait pelayanan di rawat jalan (Observasi, tanggal 02 Februari 2018).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu mempertemukan harapan dan perspsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Zeithal, et a, 1993). Namun yang terjadi di RSUD dr. Fauziah Bireuen

sebaliknya akibat dari bercampur aduknya pasien pribadi dan pasien Rumah Sakit. Sehingga akhirnya berdampak pada interaksi pasien dengan dokter.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan kajian dengan judul: “Keluhan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Medis di RSUD dr. Fauziah Bireuen.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keluhan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di RSUD dr. Fauziah Bireuen?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Fauziah Bireuen dalam meningkatkan pelayanan medis?

## **1.3. Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah keluhan pasien tentang ketidakjelasan alur antara pasien rumah sakit dengan pasien pribadi dokter, dan upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Fauziah Bireuen dalam meningkatkan pelayanan medis.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan medis di RSUD dr. Fauziah Bireuen.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Fauziah Bireuen dalam meningkatkan pelayanan medis.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, antara lain ialah:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya sosiologi kesehatan. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi fakultas ilmu social dan politik dalam menambah kajian perbandingan bagi yang mengkaji sosiologi kesehatan.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi khususnya kepada manajemen RSUD dr. Fauziah dalam upaya membangun sistem kerja yang berbasis sosial dalam pemberian pelayanan sosial.

