

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa pandemi seperti sekarang ini, rumah sakit adalah suatu tempat yang sangat banyak dicari dan dikunjungi. Hampir di seluruh dunia semuanya memiliki peningkatan jumlah pengunjung atau pasien, yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Dari beberapa bulan bahkan hampir lebih kurang lebih 1 tahun belakangan ini. Rumah sakit merupakan pelayanan publik yang sangat dekat kaitannya dengan masyarakat karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu bagian penting dari sistem kesehatan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun sangat berpengaruh untuk pandangan masyarakat dan juga bagaimana penilaian masyarakat terhadap rumah sakit tersebut.

Dampak dari masa pandemi ini menyebabkan kekhawatiran bagi pasien atau pengunjung lainnya yang menjadi meningkat pada masa pandemi seperti saat sekarang ini. Hal ini menjadi suatu tantangan yang harus ditingkatkan oleh rumah sakit. Selain untuk menjaga kepuasan pelanggan agar tidak terjangkit oleh COVID-19 dari pasien COVID-19 ke pasien lainnya dan pengunjung lainnya. Jika pelayanan yang bagus dan ketat pada saat pandemi ini akan menjadikan pasien dan pengunjung merasa aman dan nyaman terhadap rumah sakit. Sebab rumah sakit tidak hanya dikunjungi oleh orang sakit saja. Tetapi banyak juga yang melakukan keperluan lainnya ke rumah sakit. Serta orang yang sakit pun harus melakukan pengobatan di

rumah sakit untuk melakukan berbagai keperluan. Disebabkan memberikan fasilitas kenyamanan yang baik kepada pengunjung dan juga pasien.

Kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh rumah sakit pada saat pandemi ini juga akan banyak membantu memberikan dampak yang besar untuk memutus mata rantai COVID-19 karena tidak sedikit pasien atau pelanggan yang terkena COVID-19 pada saat datang ke rumah sakit karena penularannya yang begitu cepat. Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan salah satu tempat isolasi pasien COVID-19 pada saat melonjaknya kasus COVID-19 yang menyebabkan rumah sakit harus menutup layanan umum dan hanya diperuntukkan untuk pasien COVID-19 sehingga layanan ini sangat efektif untuk pada saat pandemi. Karena dari keputusan itu dapat memberikan layanan yang baik dan juga sangat efektif untuk pasien dan pengunjung rumah sakit lainnya.

Kepuasan pasien tergantung pada pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dari sudut pandang pasien mengenai kinerja yang diterima memuaskan atau mengecewakan, juga lamanya pelayanan. Pelayanan yang baik tidak memenuhi harapan, kebutuhan pasien, kualitas buruk hal ini menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Banyak hal seperti itu terjadi ketika seorang perawat merawat pasien.

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek kunci pelayanan medis untuk mencapai kepuasan pasien 24 jam sehari sebagai perawat berada di samping pasien dan bertanggung jawab atas layanan perawatan yang sabar. Sebagai pasien membandingkan selama proses pengobatan kemudian memanfaatkan kepedulian dengan

harapan dan kebutuhan mereka menilai pelayanan berdasarkan kepuasan atau keluhan.

Saat menggunakan layanan perawatan, pasien akan puas jika memenuhi harapannya. Harapan tersebut seperti pelayanan yang siap, cepat dan efisien, sopan, ramah, pelayanan teknis optimal, bersedia menanggapi keluhan interaksi yang baik dengan penyakit antara pemberi perawatan dan pasien. Dalam Rumah Sakit harus melakukan untuk mencapai kepuasan pasien Meningkatkan mutu pelayanan asuhan dengan upaya percepatannya. Peningkatan kesehatan secara keseluruhan, keadilan, keterjangkauan, aksesibilitas diterima oleh seluruh masyarakat atau pasien. Rumah Sakit Universitas Andalas memberikan layanan pengobatan gratis seperti BPJS yang berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta mempermudah proses pelayanan untuk pasien dengan biaya yang jauh lebih murah dari pada pengobatan normal karena BPJS termasuk fasilitas yang diberi oleh pemerintah kepada masyarakat agar semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Pelayanan pasien lainnya yang diberikan Rumah Sakit Universitas Andalas ialah fasilitas layanan rawat inap dengan memberikan beberapa golongan kamar beserta fasilitas yang berbeda pada setiap golongannya, karena kepuasan konsumen tidak bisa hanya diberi satu patokan, sebab setiap konsumen mempunyai selera kepuasan yang berbeda dan ingin memenuhi kepuasannya tersendiri. Maka Rumah Sakit Universitas Andalas memberikan beberapa pilihan golongan kepada pasien rawat inap dengan membagi dari beberapa golongan seperti ruang VIP, ruang rawat inap kelas 1, ruang rawat inap kelas 2, dan ruang rawat inap kelas 3.

Pada layanan rawat inap ini memberikan fasilitas yang berbeda-beda yang terdiri dari mulai dari maksimal kapasitas pasien, serta fasilitas kamar yang didapatkan oleh pasien dan konsumen yang berbeda-beda pada setiap golongannya. Layanan fasilitas rawat inap ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, jika layanan rawat inap ini tidak banyak disediakan maka konsumen akan merasa kurangnya layanan kepuasan terhadap konsumen. Faktor faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen, yang mana kepercayaan konsumen timbul disebabkan adanya kepercayaan karena pihak yang termasuk dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang tetap, jujur dan bertanggung jawab. Hubungan yang baik akan muncul karena adanya keyakinan yang baik antara kedua pihak yang terlibat dengan pertukaran. Sedangkan Anderson et al (2018) dalam Muzahid (2018:26) disimpulkan, bila salah satu dari pihak yang mempercayai bahwa perilaku orang lain akan membawa hasil positif bagi pihak yang pertama yang menimbulkan peningkatan kepercayaan yang dapat di kembangkan.

Kepuasan pelanggan akan menciptakan beberapa manfaat, seperti hubungan antara perusahaan dan pelanggan akan menjadi lebih baik. Kualitas pelayanan yang baik di dalam perusahaan akan menjadikan kepuasan untuk konsumen. Setelah jasa di terima dan konsumen merasa puas terhadap produk, konsumen membandingkan pelayanan yang diberikan. Jika konsumen sudah merasa benar-benar puas akan menjatuhkan pilihan dan membeli di tempat yang sama. Maka dari itulah sebabnya perusahaan jasa harus memikirkan dengan matang pentingnya pelayanan, karena semakin hari semakin disadari pelayanan atau kepuasan pelanggan adalah aspek

yang sangat penting dalam pertahanan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono,2019).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
2. Apakah kendala yang diharapi dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
3. Apakah solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
3. Untuk mendapatkan solusi mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoristis

Secara teoristis, penelitian ini dapat memberikan kajian tentang permasalahan yang terjadi pada pelayanan Rumah Sakit pada saat pandemi COVID-19.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu subjek dan praktisi. Bagi subjek, penelitian ini dapat dijadikan untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Bagi praktisi, penelitian ini dapat dijadikan kajian dalam menangani masalah perusahaan yang sedang dihadapi berkaitan dengan pelayanan selama pandemic untuk mencapai kepuasan konsumen.

1.5 Metode Magang

Data dikumpulkan dengan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kepada instansi terkait untuk memperoleh informasi atau wawancara langsung dengan Pasien RS Unand. Metode ini dilakukan selama magang di RS Unand.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan dengan penerapan kualitas layanan jasa pada RS Unand kota padang yaitu:

1. Bagaimana penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
2. Apakah kendala yang diharapi dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.
3. Apakah solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan kualitas layanan pasien pada RS Unand.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilakukan selama 40 hari kerja yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Unand, yang berlokasi di Jl. Universitas Andalas, Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat, 25176.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, sistematika yang digunakan penulis adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang konsep Kualitas Layanan Pasien pada RS Unand.

BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN

Bab III ini menjelaskan tentang profil atau latar belakang dari perusahaan yang merupakan tempat dari penelitian yang diamanati oleh penulis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas dan menguraikan tentang:

1. Bagaimana penerapan kualitas layanan pada pasien RS Unand.
2. Apakah kendala yang di hadapi dalam penerapan kualitas layanan pada pasien RS Unand.

3. Apakah solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan kualitas layanan pada pasien RS Unand.

BAB V PENUTUP

Bab ini dapat memberikan kesimpulan dari bab sebelumnya dari kegiatan magang yang sesuai dengan pengamatan dan pengetahuan penulis.

