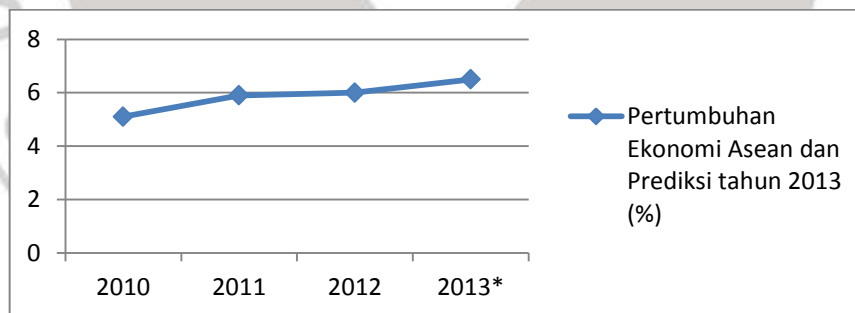


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini jika dilihat secara global perekonomian dunia masih belum stabil. Eropa merupakan salah satu benua yang mempunyai pengaruh besar terhadap pertumbuhan perekonomian dunia, krisis yang terjadi di Eropa diramalkan pada tahun 2013 ini masih akan memburuk seiring resesi yang masih berlanjut di Eropa (www.kompas.com. Akses 14/01/13, 07.30).

Krisis global yang terjadi di tahun lalu masih terasa efeknya sampai tahun 2013 ini, Benua Asia yang sebagian negaranya adalah negara berkembang yang menuju ke arah negara maju diharapkan dapat menjadi penopang pertumbuhan ekonomi dunia pada tahun 2013. Di bawah ini adalah pertumbuhan negara di wilayah Asia Tenggara.



Sumber: Modifikasi Vibiznews.com (14/01/13) & Okezone.com(23/11/12)

GAMBAR 1.1
PERTUMBUHAN PEREKONOMIAN ASEAN TAHUN 2010-2012
DAN PREDIKSI TAHUN 2013

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa perekonomian Asean terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, terlihat pada tahun 2010 perekonomian Asean sebesar 5,1%, lalu pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 5,9%, hal ini

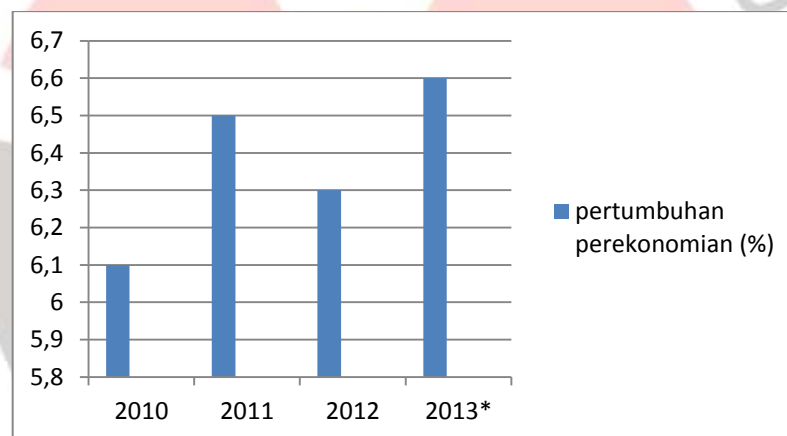
Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

juga terjadi pada tahun 2012 yang mengalami kenaikan sebesar 0,1% yaitu menjadi 6,0% dan pada tahun 2013 ini diprediksikan naik menjadi sebesar 6,5% naik 0,5% lebih besar dari tahun sebelumnya.

Sebagian besar pertumbuhan ekonomi pada kawasan Asean banyak dipengaruhi oleh Negara *Emerging Asia* (pemimpin Asia) seperti China, Thailand, India dan Indonesia.

Indonesia sebagai salah satu negara berpengaruh dikawasan Asean mempunyai potensi kenaikan pada pertumbuhan ekonominya. Pertumbuhan ekonomi Indonesia dapat dilihat dari Gambar 1.2 berikut ini.



Sumber : Modifikasi Indonesiafinance.com & Antaranews.com (13/01/13)

GAMBAR 1.2
PERTUMBUHAN EKONOMI INDONESIA DAN PREDIKSI
TAHUN 2013

Pertumbuhan ekonomi pada suatu negara merupakan salah satu indikator ekonomi makro yang menggambarkan pertumbuhan produksi barang dan jasa, di suatu wilayah perekonomian dalam selang waktu tertentu. Produksi tersebut diukur dalam nilai tambah (*value added*) yang diciptakan oleh sektor-sektor

ekonomi di wilayah bersangkutan yang secara total dikenal sebagai Produk Domestik Bruto (PDB).

Nilai tambah merupakan balas jasa faktor produksi tenaga kerja, tanah, modal, dan entrepreneurship yang digunakan untuk memproduksi barang dan jasa. Penghitungan PDB mempertimbangkan produksi domestik tanpa memperhatikan kepemilikan faktor produksi (data strategis BPS akses 05/02/13).

Cara menghitung PDB adalah dengan rumus,

Produk Domestik Bruto = Pengeluaran Rumah Tangga + Pengeluaran Pemerintah + Pengeluaran Investasi + (Ekspor - Impor).

Oleh karena itu, pertumbuhan ekonomi dapat dilihat dengan perhitungan PDB Nasional. Pada Gambar 1.2 diatas menggambarkan bahwa perekonomian Indonesia masih mengalami fluktuatif setiap tahunnya, terlihat pada tahun 2010 pertumbuhan masih rendah yaitu sebesar 6,1% dan pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 0,4% menjadi 6,5% dan pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 0,2% menjadi 6,3% dan diprediksi oleh Bank Dunia perekonomian Indonesia akan mengalami kenaikan sebesar 6,6 % salah satu faktornya adalah pembangunan infrastruktur yang mengalami peningkatan.

Pendapatan Nasional Indonesia salah satunya dipengaruhi oleh PDBR (Produk Domestik Bruto Regional) dari Propinsi-Propinsi yang ada di Indonesia di bawah ini adalah Kabupaten/Kota yang memberikan PDBR tertinggi di tiap propinsi di Indonesia khususnya di Pulau Jawa.

TABEL 1.1
KABUPATEN/KOTA DENGAN PDBR TERTINGGI
DI PULAU JAWA TAHUN 2011

No	Propinsi	Kabupaten/Kota	Tertinggi (juta rupiah)
1	DKI Jakarta	Jakarta Pusat	251,81
2	Jawa Timur	Kab. Kediri	213,21
3	Banten	Kota Cilegon	59,56
4	Jawa Tengah	Kab. Cilacap	56,68
5	Jawa Barat	Kab. Bekasi	37,08
6	D.I Yogya	Kota Yogyakarta	30,31

Sumber : Booklet BPS 2012

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa DKI Jakarta dengan pusat kotanya mempunyai PDBR sebesar 251,81 juta rupiah, lalu Propinsi Jawa Timur dengan kabupaten Kediri mempunyai PDBR sebesar 213,21 juta rupiah kemudian Propinsi Jawa Tengah dengan Kabupaten Cilacap sebesar 56,68 juta rupiah, Jawa Barat dengan Kabupaten Bekasi mempunyai PDBR sebesar 37,08 juta rupiah, dan posisi terakhir ditempati oleh Propinsi D.I Yogyakarta sebesar 30,31 juta rupiah. Propinsi Banten yang memisahkan diri dari Jawa Barat pada tahun 2000 ini sudah dapat menghasilkan PDRB dan tertinggi ketiga di Pulau Jawa yang dihasilkan oleh kota industri Cilegon sebesar 59,56 juta rupiah.

Salah satu faktor perhitungan laju pertumbuhan PDB/PDBR dapat dilihat melalui lapangan usaha yang salah satunya adalah lapangan usaha perusahaan jasa, dibawah ini adalah deskripsi mengenai pertumbuhannya dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012.

TABEL 1.2
LAJU PERTUMBUHAN PDB INDONESIA
MENURUT LAPANGAN USAHA PERUSAHAAN JASA
TAHUN 2009-2012

Lapangan Usaha	Tahun 2009	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
Keuangan, Real Estate, Perusahaan Jasa	6,4%	6,0%	6,7%	6,93%

Sumber : data strategis BPS 2012 & bps.go.id (1/02/13,8.08)

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada Tabel 1.2 menggambarkan laju pertumbuhan PDB Indonesia dilihat dari lapangan usaha yang salah satunya adalah sektor perusahaan jasa, terlihat mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun, terlihat pada tahun 2009 laju pertumbuhan sektor perusahaan jasa sebesar 6,4%, lalu pada tahun 2010 mengalami penurunan sebesar 0,4% menjadi 6,0%, setelah itu pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 6,0% dan pada tahun 2012 mengalami kenaikan kembali sebesar 0,23% menjadi 6,93%, persentase ini merupakan angka paling tinggi selama empat tahun terakhir hal ini mengidentifikasi bahwa pada tahun 2012 sektor keuangan, *real estate* dan perusahaan jasa di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup tinggi dan ketiga sektor tersebut telah memberikan kontribusi yang baik pada PDB Indonesia pada tahun 2012.

Oleh karena itu, Indonesia masih berpotensi mengembangkan lagi Sektor keuangan, *real estate* dan perusahaan jasa di tahun-tahun kedepannya, karena pada sektor perusahaan jasa masih banyak terbuka peluang untuk mendirikan perusahaan jasa yang diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.

Salah satu sektor perusahaan jasa yang sedang berkembang dari tahun ke tahun adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, atau tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan (Depdikbud, 1991).

Pada era globalisasi ini perkembangan jasa kesehatan rumah sakit semakin tumbuh dari tahun ke tahun berdasarkan data kementerian kesehatan jumlah rumah sakit di Indonesia sudah mencapai 1.959 unit per Mei 2012. Jumlah itu bisa terus

bertambah seiring dengan perkembangan ekonomi. menurut data Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan (Kemenkes), jumlah rumah sakit sudah mencapai 1.959 unit. Rumah sakit pemerintah sebanyak 785 unit, yang terdiri dari Kemenkes sebanyak 40 unit, Pemerintah Provinsi 88 unit, Pemerintah Kabupaten 423 unit, Pemerintah Kota 89 unit, Kementerian lain 2 unit, TNI 109 unit, dan Polri 34 unit. Swasta non profit 699 unit, swasta private 403 unit, BUMN 77 unit. (www.health.kompas.com akses 05/02/13)

Kesehatan merupakan faktor utama dalam kehidupan manusia sama seperti kebutuhan primer apalagi pada zaman serba instan saat ini, kesibukan setiap orang yang terkadang kurang menghiraukan kesehatan adalah masalah yang dilihat sebagai peluang oleh perusahaan jasa khususnya perusahaan jasa rumah sakit di Indonesia, semakin hari semakin banyak rumah sakit yang bermunculan dan salah satunya adalah di Propinsi Banten yang mengembangkan sektor perusahaan jasa rumah sakit. dibawah ini adalah gambaran perusahaan jasa rumah sakit yang berada di Propinsi Banten.

TABEL 1.3
PERBANDINGAN LUAS AREA, JUMLAH PENDUDUK DAN
RUMAH SAKIT DI PROPINSI BANTEN PADA TAHUN 2012

No	Wilayah	Luas (km ²)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Rata-rata Kepadatan (jiwa/km ²)	Jumlah Rumah sakit
1	Pandeglang	2.746,90	1,172,179	427	3
2	Serang	1.724,09	1,960,603	1.137	4
3	Tangerang	1.294,38	6,186,191	4.779	13
4	Lebak	2.859,96	1,228,884	429	4
5	Cilegon	175,5	385,720	2.197	3
	Total	9.662,92	109,341,117		24

Sumber : Banten.bps.go.id akses 05/02/13

Pada Tabel 1.3 terlihat bahwa dengan luas area Propinsi Banten yang luasnya sebesar 9662,92 km² serta jumlah penduduk yang banyak sebanyak

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

109,341,117 orang mempunyai jumlah rumah sakit yang sangat sedikit hal ini mengindikasikan bahwa Propinsi Banten belum memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara maksimal, masyarakat di Propinsi Banten tidak mempunyai banyak pilihan rumah sakit untuk mereka berobat karena dari lima wilayah Kabupaten / Kota hanya mempunyai 24 Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan sebanyak 109,341,117 jiwa penduduk Propinsi Banten.

Pandeglang dengan luas wilayah 2.746,90 km² dengan tingkat kepadatan 427 km²/jiwa mempunyai rumah sakit sebanyak tiga unit, lalu Serang dengan luas wilayah sebesar 1.724,09 km² mempunyai kepadatan penduduk sebesar 1.137 km²/jiwa mempunyai rumah sakit sebanyak empat unit lalu Lebak dengan luas wilayah 2.859,96 km² dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 429km²/jiwa hanya mempunyai empat unit rumah sakit. .

Pada Tabel 1.3 terlihat wilayah Tangerang yang mempunyai rumah sakit paling banyak sebanyak tigabelas unit dengan luas wilayah 1.294,38 km² dengan kepadatan 4.779 km²/jiwa . Jika dilihat dengan seksama Kota Cilegon adalah yang paling rendah, dengan luas yang hanya 1,82% dari luas Propinsi Banten dan mempunyai penduduk sebanyak 385,720 orang tetapi mempunyai tingkat kepadatan penduduk tertinggi ke dua setelah Tangerang tetapi Cilegon hanya mempunyai tiga rumah sakit yang menjadi pilihan, sedangkan wilayah Tangerang yang mempunyai kepadatan penduduk tertinggi pertama mempunyai tiga belas rumah sakit, hal ini dapat mengindikasikan bahwa penduduk Kota Cilegon tidak mempunyai pilihan lain untuk berobat.

Dengan prestasi Kota Cilegon yang dapat mencapai PDBR tertinggi di Propinsi Banten maka masih banyak peluang untuk mengembangkan sektor perusahaan jasa khususnya rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakatan Cilegon yang cukup banyak, khususnya pada Rumah sakit pemerintah daerahnya pelayananan harus dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun.

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI, No 159 b/Men.Kes/PER/II/1988 menjelaskan, bahwa yang dimaksud dengan Rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Fungsi rumah sakit meliputi aspek : (a) menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik, perawatan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, (b) sebagai tempat pendidikan dan latihan tenaga medik dan paramedik (c) sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu teknologi bidang kesehatan.

UU Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 29 Ayat 1 butir e dan f menyatakan bahwa rumah sakit wajib:

1. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
2. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa atau bakti sosial bagu misi kemanusiaan.

Menurut Permenkes RI, No 159b,1988 ada beberapa klasifikasi rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah atau pun swasta

Di bawah ini adalah perbandingan jumlah pasien kunjungan rawat jalan dan rawat inap pada tiga rumah sakit di Kota Cilegon serta klasifikasinya.

TABEL 1.4
PERBANDINGAN JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN DAN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI KOTA CILEGON TAHUN 2008-2012

No	Rumah Sakit	Status/ Tipe Rumah sakit	Tahun	Kunjungan Rawat Jalan (Pasien)	Pertumbuhan Kunjungan	Kunjungan Rawat Inap (Pasien)	Pertumbuhan Kunjungan
1	RSUD Kota Cilegon	B	2008	54.216	-	11.356	-
			2009	52.722	-1494	11.225	131
			2010	54.089	1367	12.146	921
			2011	56.216	2127	12.210	64
			2012	58.173	1957	12.625	415
2	RS. Krakatau Medika	B	2008	184.624	-	32.743	-
			2009	176.945	-7679	34.297	1554
			2010	177.823	878	36.384	2087
			2011	179.345	1522	41.319	4935
			2012	184.068	4723	42.379	1060
3	RSIA. Kurnia	C	2008	-	-	-	-
			2009	-	-	-	-
			2010	35.554	-	4.662	-
			2011	40.949	5.395	4.312	350
			2012	47.595	6.646	4.624	312

Sumber : Data internal RSUD,RSKM, RSIA

Pada Tabel 1.4 terlihat bahwa dua rumah sakit tersebut mempunyai status B yaitu merupakan rumah sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis dan Subspesialis terbatas yaitu Rumah Sakit ini didirikan di setiap Ibukota Propinsi yang mampu menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit tingkat Kabupaten. Dan terdapat satu rumah sakit berstatus C yaitu merupakan rumah sakit yang telah mampu memberikan pelayanan Kedokteran Spesialis terbatas. Rumah Sakit tipe C ini didirikan di setiap Ibukota Kabupaten

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(*Regency hospital*) yang mampu menampung pelayanan rujukan dari Puskesmas.(
http://carapedia.com/tipe_tipe_rumah_sakit_info931.html akses 07/02/13)

Terlihat pada Tabel 1.4 bahwa, Pada tahun 2012 Rumah Sakit Krakatau Medika adalah rumah sakit yang mempunyai kunjungan pasien paling banyak yaitu sebanyak 184.068 pasien pada kunjungan rawat jalan serta pada pasien rawat inap sebanyak 42.379 pasien dari dua rumah sakit lainnya lalu pada urutan kedua adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, yaitu sebanyak 58.173 pasien pada kunjungan rawat jalan dan pada pasien rawat inap sebanyak 12.507 pasien serta pada urutan ketiga ditempati oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Kurnia sebanyak 47.595 pasien pada jumlah kunjungan rawat jalan dan pada rawat inap sebanyak 4.624 pasien.

Walaupun pada tahun 2012 terlihat bahwa RSIA Kurnia adalah rumah sakit yang paling sedikit pengunjungnya tetapi pada tingkat pertumbuhannya pasiennya naik sebanyak 6.646 pasien pada pelayanan rawat jalan dan 312 pasien pada rawat inap dari jumlah pasien tahun 2011 yang berjumlah 4.312, tetapi hal ini berbanding terbalik dengan RSUD Cilegon pada tahun 2012 mengalami penurunan pertumbuhan jumlah pasien rawat jalan tingkat pertumbuhannya menurun sebanyak 1957 pasien dari tahun 2011.

Dapat terlihat dari Tabel 1.4 bahwa pertumbuhan jumlah kunjungan rawat inap dan rawat jalan pada ketiga rumah sakit mengalami kenaikan yang signifikan, terkecuali rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, hal ini dapat menjadi salah satu hal yang mengindikasikan bahwa pasien rawat jalan pada tahun 2012 merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan

RSUD Cilegon yang menyebabkan banyak pasien beralih untuk berobat pada rumah sakit lain yang ada di daerah Kota Cilegon.

Pasien pada pelayanan rawat jalan mempunyai beberapa jenis pelayanan yang dapat digunakan oleh pasien sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien, pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon mempunyai empat belas unit pelayanan untuk pasien rawat jalan

Di bawah ini tabel jumlah kunjungan pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah cilegon menurut jenis pelayanannya pada tahun 2012.

TABEL 1.5
JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN
PERBULAN TAHUN 2012

No	Jenis Pelayanan	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nop	Des
1	P. Dalam	297	286	283	369	287	287	407	280	346	461	415	327
2	Kes. Anak	884	959	1015	774	761	707	836	629	1033	932	773	611
3	Obgin	472	435	427	446	502	452	411	383	392	424	426	396
4	Kulit & Kelamin	147	158	152	181	200	219	219	163	163	275	248	222
5	Bedah	384	343	365	345	332	330	373	305	381	400	413	370
6	Ortopedi	241	264	259	269	317	267	329	250	304	439	341	268
7	THT	193	292	200	272	299	286	345	222	270	444	332	296
8	Gigi & Mulut	292	276	240	259	289	292	329	315	317	341	324	299
9	Mata	321	327	318	423	439	346	414	339	497	480	445	361
10	Syaraf	298	338	314	276	335	328	348	313	287	316	342	323
11	Umum	425	396	445	624	463	358	586	316	420	470	421	339
12	Jantung	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Paru	397	423	399	466	394	353	293	275	416	366	359	289
14	Fisioterapi	253	284	372	304	281	231	298	160	325	356	355	297
	Total	4628	4781	4816	5008	4899	4456	5188	3950	5151	5704	5194	4398

Sumber : Rekam Medis RSUD Cilegon

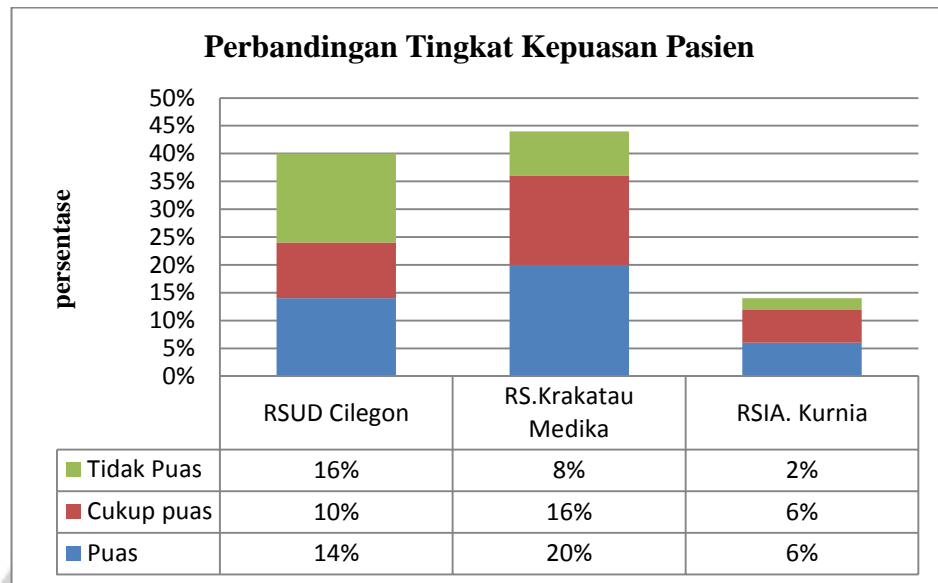
Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada Tabel 1.5 terlihat beberapa poliklinik yang disediakan bagi pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon di antaranya adalah, Poli penyakit dalam, Poli Kesehatan Anak, Poli Obsetri Ginekologi(kandungan), Poli Bedah, Poli THT, Poli Mata, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Gigi dan Mulut, Poli Orthopedi (tulang), Poli Syaraf, Poli Jantung, Poli Paru, Poli Umum, Poli Fisiotherapi.

Pada Tabel 1.5 juga terlihat bahwa pada tahun 2012 jumlah kunjungan pada setiap poliklinik masih mengalami fluktuatif ,dan pada dua bulan terakhir yaitu bulan nopember dan desember mengalami penurunan. Oleh karena itu seharusnya Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon selalu mengadakan evaluasi secara terus menerus mengenai sebab berkurangnya pertumbuhan pasien rawat jalan. Strategi pelayanan rumah sakit pada profil rumah sakit harus benar-benar diperhatikan keefektivannya oleh pihak rumah sakit karena sebagai evaluasi terlaksana atau tidaknya strategi tersebut di lapangan.

Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan salah satu faktor dasar dari pasien merasakan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. Di bawah ini merupakan tingkat perbandingan kepuasan pasien dari tiga rumah sakit yang berada di Kota Cilegon yang diperoleh dari prapenelitian terhadap seratus masyarakat Cilegon yang pernah menggunakan jasa ketiga rumah sakit tersebut.



Sumber : Prapenelitian April 2013

GAMBAR 1.3
TINGKAT PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN
PADA BEBERAPA RUMAH SAKIT DI CILEGON

Pada Gambar 1.3 terlihat bahwa dari jumlah responden sebanyak 50 orang yang pernah berobat pada beberapa rumah sakit di Kota Cilegon, sebanyak 22 responden memilih Rumah Sakit Krakatau Medika untuk berobat dan responden yang menyatakan puas dengan pelayanan yang di berikan RSKM sebesar 20%, lalu responden yang menyatakan cukup puas sebesar 16% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 8%.

Berikutnya sebanyak 20 responden memilih Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon untuk berobat dan sebesar 14% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan RSUD lalu sebesar 10% menyatakan cukup puas dan sebesar 16% menyatakan tidak puas.

Terakhir adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda, dari 50 responden yang diwawancarai sebanyak 7 orang memilih RSIA.Mutiara Bunda untuk berobat, karena rumah sakit ini tidak hanya menyediakan poliklinik khusus

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

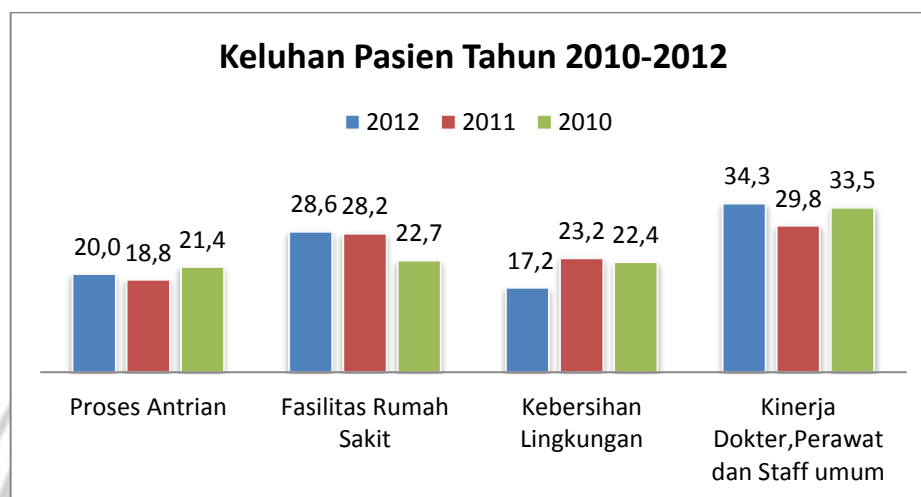
Ibu dan Anak saja tetapi menyediakan juga poliklinik umum dan lainnya. Sebesar 6% menyatakan puas, lalu 6% menyatakan cukup puas dan 2% menyatakan tidak puas.

Dari Gambar 1.3 terlihat bahwa perbandingan tingkat kepuasan penduduk Cilegon terhadap beberapa rumah sakit yang ada di Kota Cilegon, paling banyak tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, masyarakat di kota Cilegon banyak memilih rumah sakit swasta yaitu Rumah Sakit Krakatau Medika untuk berobat dari pada Rumah Sakit Umum Daerah yang biayanya lebih murah dari pada rumah sakit swasta, hal ini sangat perlu diperhatikan karena seharusnya rumah sakit umum daerah dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Cilegon yang berobat disana karena dengan PDBR Cilegon yang dapat dikatakan tertinggi di Propinsi Banten, seharusnya dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik pada rumah sakit umum daerah karena RSUD mendapatkan alokasi dana dari pendapatan daerah Kota Cilegon.

Dari beberapa pasien yang menyatakan tidak puas terhadap Rumah Sakit Umum Kota Cilegon adalah karena beberapa faktor baik eksternal seperti sarana prasarana dan lingkungan rumah sakit serta faktor internal seperti hubungan pasien dengan pegawai rumah sakit baik tenaga medis dan non medis serta proses pelayanannya.

Ketidakpuasan pasien yang dirasakan ditandai dengan berbagai keluhan.

Keluhan-keluhan tersebut diutarakan melalui pernyataan-pernyataan yang disampaikan melalui kotak saran, hal ini dapat terlihat dari persentase keluhan dari tahun 2010-2012 yang tertera pada Gambar 1.4 halaman berikut ini



Sumber : Bagian Informasi RSUD Kota Cilegon 201

GAMBAR 1.4 PERSENTASE KELUHAN PASIEN

Gambar 1.4 di atas menunjukkan berbagai keluhan yang dirasakan oleh pasien selama melakukan perawatan di RSUD Kota Cilegon khususnya pasien rawat jalan pada tahun 2012. Keluhan-keluhan tersebut perlu menjadi perhatian bagi pihak RSUD Kota Cilegon khususnya mengenai kinerja dokter, perawat dan petugas umum yang dirasa kinerjanya masih kurang memuaskan mempunyai persentase sebesar 34 %, berbagai keluhan mengenai fasilitas rumah sakit mempunyai persentase sebesar 29% dan keluhan mengenai proses antrian mempunyai presentase sebesar 20% serta keluhan mengenai kebersihan lingkungan rumah sakit sebesar 17%. Banyak keluhan yang muncul merupakan salah satu faktor dari pasien yang merasakan rumah sakit kurang optimal dalam

memberikan pelayanan kepada pasiennya. Jika hal ini terus dirasakan oleh pasien maka dapat menyebabkan pasien beralih ke rumah sakit lain.

Oleh karena itu, dari Gambar 1.4 dapat disimpulkan bahwa banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan di RSUD Cilegon, bila hal ini terus dibiarkan maka bukan tidak mungkin Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon akan ditinggalkan pelanggannya. Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon harus memperhatikan kebutuhan pasien dengan seksama karena sesungguhnya rumah sakit merupakan suatu lembaga yang berfungsi mewujudkan pranata upaya pelayanan kesehatan terbesar di zaman modern ini, pasien yang sakit mempunyai harapan yang tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap dan proses yang tidak rumit agar pasien dapat ditangani langsung oleh dokter dan berharap keluhannya dapat segera pulih.

Pasien di RSUD Cilegon dapat menggunakan beberapa jenis pelayanan karena RSUD Cilegon adalah rumah sakit milik pemerintah maka rumah sakit melayani pelayanan melalui pelayanan umum, askes, jamkesda, jamkesmas dan jamsostek. Dengan beberapa jenis pelayanan tersebut yang membedakannya adalah harga yang dibayarkan, selain pelayanan umum untuk pelayanan yang lain pembayar bisa sampai gratis diberikan kepada pasien. Seharusnya walaupun jenis pelayanan berbeda tetapi dalam hal melayani pasien yang sakit, sumber daya manusia rumah sakit harus memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien sesuai dengan bunyi UU RI Nomor 44 Tahun 2009 yaitu:

“Bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya”.

Setiap pasien yang datang kerumah sakit berharap bahwa pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan mereka, pasien adalah orang yang sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan dokter, perawat dan *staff* rumah sakit, fasilitas yang memadai dirumah sakit serta proses yang tidak menyulitkan pasien adalah penilaian awal dari pasien sebagai pengalaman yang akan mempengaruhi keputusan menggunakan rumah sakit tersebut untuk selanjutnya.

Bambang Hartono (2010:3) Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk semua jenis penyakit, mulai dari pelayanan kesehatan dasar sampai dengan pelayanan subspecialistis sesuai dengan kemampuannya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15b/Menkes/Per/II/1988)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon sebagai lembaga kesehatan penyedia fasilitas umum bagi kesehatan masyarakat kota cilegon pada khususnya dan seluruh masyarakat Indonesia pada umumnya mempunyai Visi, Misi dan Strategi dalam melaksanakan fungsi sebagai penyedia fasilitas umum Kota Cilegon.

Dalam suatu lembaga seperti rumah sakit ada Visi, Misi dan Strategi yang dibuat untuk menjadi tujuan dan acuan yang di dilakukan untuk keberlangsungan kegiatan penyediaan jasa bagi masyarakat dan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik sehingga masyarakat dapat percaya terhadap pelayanan rumah sakit.

Upaya mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pasien merupakan strategi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Kota Cilegon, strategi dan visi misi dijabarkan dalam tabel sebagai berikut ,

TABEL 1.6
VISI, MISI DAN STRATEGI RSUD CILEGON

Visi	Misi	Strategi
“ Menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Yang Unggul dan Terdepan di Propinsi Banten”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan prima 2. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit kelas B 3. Meningkatkan Profesionalisme pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kuantitas tenaga medis spealistik dan paramedis disertai dengan peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan 2. Mengembangkan, menambah dan memelihara sarana, prasarana <i>medical equipment</i> terutama yang berkaitan dengan teknologi tinggi. 3. Meningkatkan pelayanan dengan membuka spesialis/sub spesialis dan melengkapi sarana dan prasarana secara mencukupi. 4. Peningkatan kecepatan, ketepatan, keramahan dan efisiesni serta melakukan kerjasama denagn kesehatan lokal dan nasional 5 Melakukan efisiensi dan efektivitas pelayanan pada semua unit kerja dan unit kegiatan 6. Melaksanakan akuntabilitas pelayanan dengan audit medis, audit keuangan dan gugus kendali mutu.

Sumber : Profil RSUD Cilegon.

Berdasarkan Tabel 1.6 terlihat bahwa *service* yang berhubungan langsung dengan pasien menjadi strategi utama yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Kota Cilegon hal ini dilakukan agar visi yang sudah ditetapkan yaitu,

“ Menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Yang Unggul dan Terdepan di Propinsi Banten” dapat tercapai dengan baik oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.

Pelayanan sumber daya manusia (SDM) seperti dokter, perawat dan *staff* rumah sakit termasuk kedalam bentuk *intangibile* karena hanya dapat dirasakan

oleh pelanggan hal ini termasuk keramahan, kesopanan serta kinerja sumber daya manusia tersebut. Dalam Strategi RSUD untuk SDM menyatakan bahwa “Meningkatkan kuantitas tenaga medis spealistik dan paramedis disertai dengan peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan”

Serta pada Misi menyatakan “Meningkatkan Profesionalisme Pegawai”. Untuk itu RSUD perlu meperhatikan kinerja dari setiap pegawai agar strategi dapat berjalan dan misi dapat terlaksana dengan baik.

Berikut ini adalah data kepegawaian atau sumber daya manusia (SDM) di RSUD Kota Cilegon.

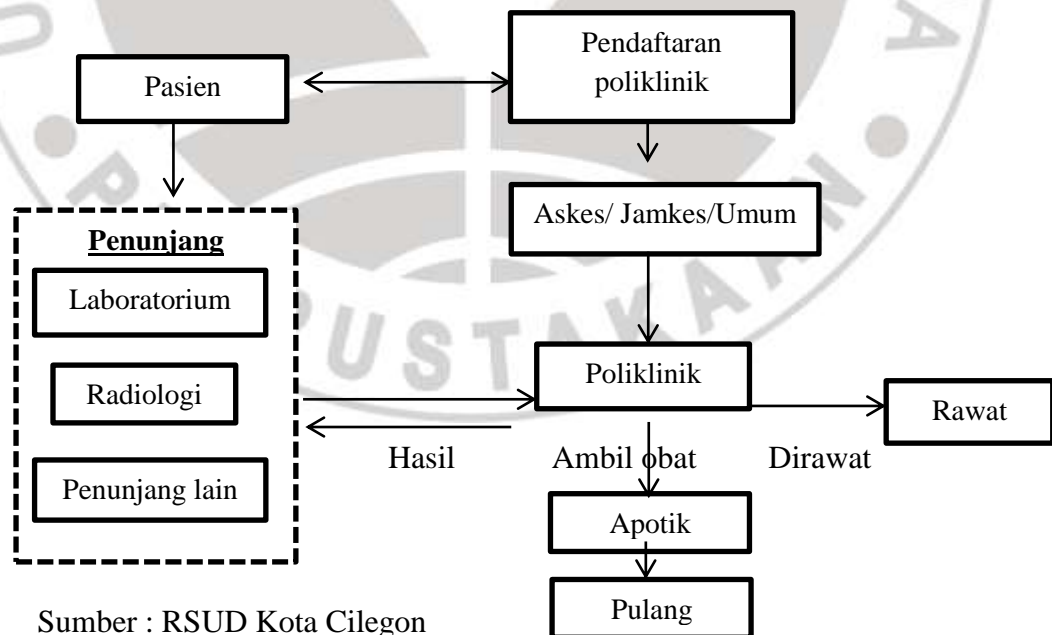
TABEL 1.7
DATA KEPEGAWAIAN RSUD CILEGON
TAHUN 2011

Tenaga Medis	
Dokter Umum	33
Dokter Gigi	2
Dokter Spesialis	20
Tenaga Paramedis Perawat	
Sarjana Keperawatan (S1)	21
Akper (D3)	174
SPK/SPR	23
Akbid (D3)	21
Kebidanan (D1)	6
Tenaga Paramedis Non-Perawat	
Apoteker (S2)	8
Sarjana (S1)	4
Diploma (D3)	57
Sederajat SLTA	9
Tenaga Non Medis	
Master (S2)	11
Sarjana (S1)	30
Diploma (D3)	15
SMA	97
SMP	13
SD	3
JUMLAH	547

Sumber : RSUD Kota Cilegon

Tabel 1.7 terlihat jumlah total SDM yang ada di RSUD Cilegon sebanyak 547 orang terdiri dari tenaga medis dan non medis dari jenjang S2,S1, Diploma, SMA sederajat dan dibawahnya. Pada tabel memperlihatkan bahwa jumlah tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga keteknisian medis lebih banyak dari tenaga non medis, oleh karena itu seharusnya pegawai medis bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien rumah sakit karena mereka terlibat langsung dalam proses jasa kesehatan ini.

Proses pelayanan adalah proses terpenting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, karena kondisi pasien yang sedang sakit proses pelayanan yang cepat akan meringankan beban pasien dalam berobat. Dibawah ini adalah alur proses pelayanan pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.



GAMBAR 1.5
ALUR RAWAT JALAN

Pasien yang baru datang menuju tempat pendaftaran poliklinik sesuai dengan loket-loket menurut jenis pelayanan yang akan digunakan seperti, pelayanan umum, askes, jaminan kesehatan daerah, dan jamsostek, setelah itu pasien diarahkan ke poliklinik yang dituju sesuai dengan pendaftaran poliklinik, setelah itu jika pasien membawa hasil dari penunjang rumah sakit seperti hasil laboratorium atau radiologi hasil tersebut dibawa pada saat masuk ke dalam poliklinik yang dituju atau jika dokter merujuk ke bagian penunjang rumah sakit maka pasien diarahkan ke bagian penunjang terlebih dahulu setelah itu membawa hasil kembali ke poliklinik, setelah itu hasil dari pemeriksaan dokter di poliklinik akan mengarahkan pasien untuk dirawat atau ke apotek untuk mengambil obat yang sudah ditulis pada resep obat, pasien tersebut lalu membayar, untuk pasien yang sudah mengambil obat dan membayar di apotek diperbolehkan pulang, jika setelah memeriksakan diri ke poliklinik dan dokter merujuk pasien harus dirawat maka pasien akan segera dibawa ke tempat perawatan rawat inap.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan perusahaan jasa semakin lama semakin banyak pesaingnya baik itu jasa keuangan, *real estate*, perhotelan ,transportasi bahkan perusahaan jasa rumah sakit pun ikut bersaing..

Sekarang ini banyak rumah sakit yang berada pada sektor jasa kesehatan ingin mempertahankan pasien yang telah dimiliki sekarang karena sulit untuk mempertahankan pasien yang telah dimiliki dan usaha untuk meningkatkan

pelanggan dari tahun ke tahun. Masalah utama suatu rumah sakit adalah apabila pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon (RSUD Kota Cilegon) dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan dua elemen bauran pemasaran jasa yang berhubungan secara langsung dalam proses pelayanan kesehatan sebagai strategi yang dilakukan RSUD Cilegon, yaitu *people*, dan proses pelayanan agar kepuasan pasien tetap terjaga bahkan meningkat..

Karena melalui bauran pemasaran jasa khususnya *people, process*, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pasien rawat jalan dan mempertahankan pasien untuk selalu menggunakan jasa Rumah Sakit Daerah Kota Cilegon

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka yang menjadi tema sentral dalam masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Masalah utama suatu rumah sakit adalah apabila pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Penurunan pertumbuhan pasien rawat jalan dan keluhan-keluhan pasien diidentifikasi sebagai penurunan kepuasan yang dirasakan oleh pasien pelanggan RSUD Cilegon. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan kinerja *people* yaitu sumber daya tenaga kesehatan (dokter & perawat) dan proses pelayanan agar kepuasan konsumen tetap terjaga bahkan meningkat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang dapat diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai *people* (sumber daya tenaga kesehatan) di RSUD Kota Cilegon
2. Bagaimana gambaran proses pelayanan kesehatan di RSUD Kota Cilegon
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon
4. Bagaimana pengaruh *people* (sumber daya tenaga kesehatan), dan proses pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon baik secara simultan maupun parsial

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Gambaran mengenai *people* (sumber daya tenaga kesehatan) di RSUD Kota Cilegon.
2. Gambaran mengenai proses pelayanan kesehatan di RSUD Kota Cilegon
3. Gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon
4. Pengaruh *people* (sumber daya tenaga kesehatan) dan proses pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon baik secara simultan maupun parsial

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara akademis bagi penulis penelitian ini berguna untuk mempelajari lebih dalam mengenai manajemen pemasaran jasa khususnya bauran pemasaran jasa yaitu (*People, Process*) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Cilegon.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon mengenai kepuasan pasien rawat jalan yang dipengaruhi oleh sumber daya tenaga kesehatan, dan proses pelayanan kesehatan. Sehingga untuk kedepannya pelayanan di RSUD Kota Cilegon dapat ditingkatkan serta secara otomatis akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain khususnya mengenai *people* (sumber daya tenaga kesehatan), dan *process* (proses pelayanan kesehatan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.