

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman diketahui bahwa pada masa sekarang ini telah terjadi perkembangan yang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan. Perkembangan yang sangat pesat tersebut antara lain terjadi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perlu disadari bahwa berbagai perkembangan ini telah mengakibatkan timbulnya permasalahan yang semakin luas dan kompleks bagi organisasi pelayanan kesehatan.

Untuk mengatasi segala permasalahan yang muncul akibat pesatnya perkembangan pada berbagai aspek kehidupan, maka organisasi pelayanan kesehatan perlu melakukan peningkatan terhadap kinerjanya. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan adanya kesadaran akan pengukuran kinerja bagi organisasi pelayanan kesehatan. Penilaian kinerja organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dapat difokuskan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan tentang persepsi mengenai mutu pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Jogja merupakan salah satu sarana pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat, dengan tipe B yang ditetapkan pada tanggal 28 November 2007 dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 214/MENKES/SK/XI/2007. Pada saat ini, RS. Jogja telah terakreditasi 12 standar pelayanan meliputi: Pelayanan Medik, Pelayanan Keperawatan,

Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Perinatal Resiko Tinggi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Farmasi, Keselamatan Kerja Kebakaran dan Kewaspadaan Bencana, Administrasi Manajemen, Rekam Medis, Kamar Operasi, Pengendalian Infeksi Rumah Sakit (Profil RSUD Kota Yogyakarta, 2009).

Rumah Sakit mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sehingga mutu pelayanan atau kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan harus senantiasa dijaga dan ditingkatkan. Parasuraman (dalam Aksa dan Ratnasari, 2011 : 107-109) mengatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Dengan demikian kualitas jasa akan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam menampilkan unsur-unsur kualitas jasa.

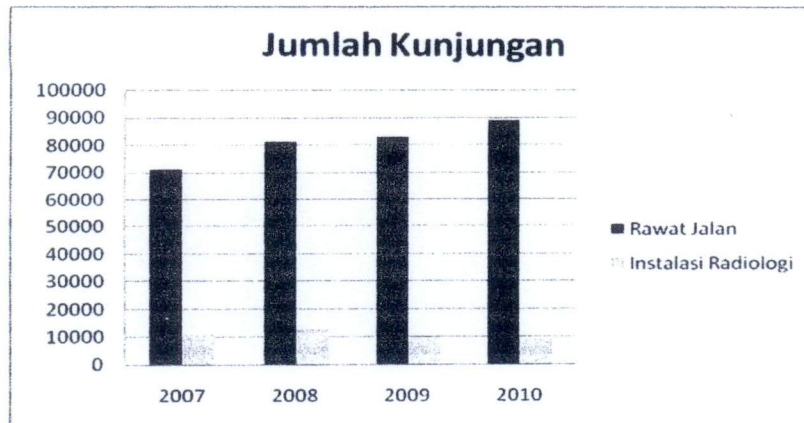
Dalam dokumentasi rekam medis, jumlah kunjungan rawat jalan dan instalasi radiologi tahun 2007 sampai dengan 2010 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1.
Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Instalasi Radiologi

Tahun	Rawat Jalan			Instalasi Radiologi		
	Jumlah Kunjungan	Naik (%)	Turun (%)	Jumlah Kunjungan	Naik (%)	Turun (%)
2007	71.177	-	-	11.091	-	-
2008	81.370	14,32 %	-	12.574	13,37 %	-
2009	83.030	2,04 %	-	9.952	-	20,01 %
2010	89.082	7,29 %	-	9.054	-	9,02 %

Sumber : Rumah Sakit Jogja (2011)

Untuk lebih jelasnya mengenai proporsi kenaikan jumlah kunjungan rawat jalan dan instalasi radiologi dapat dilihat pada grafik gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1. Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Instalasi Radiologi

Tabel 1.1 dan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2007 sampai 2010 selalu mengalami kenaikan, sedangkan jumlah kunjungan pada instalasi radiologi hanya mengalami kenaikan pada tahun 2008 yaitu sebesar 13,37% sedang pada tahun 2009 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu sebesar 20,01% dan pada tahun 2010 kembali mengalami penurunan sebesar 9,02%. Penurunan jumlah kunjungan tersebut dimungkinkan kurangnya mutu pelayanan pada instalasi radiologi atau dapat juga disebabkan tidak ada *check-up* jamaah haji.

Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pelanggannya (Aditama, 2007:157). Persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pelanggan tergantung pada harapan-harapan mereka. Jika perlakuan yang diterima pelanggan lebih baik daripada yang

diharapkan maka hal tersebut dianggap merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk (Cook, 2004 : 16).

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk atau jasa. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan (Wijaya, 2011 :11).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari pembeda antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas (Kotler, 2000:50-51). Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia (Kotler, 2002:42).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenKes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan bahwa untuk jenis pelayanan radiologi indikator tingkat kepuasan pelanggan standarnya $\geq 80\%$. Dengan demikian keputusan MenKes RI tersebut dapat digunakan penulis sebagai tolak ukur dalam pencapaian standar kepuasan pelanggan di Instalasi Radiologi.

Mutu pelayanan dan kepuasan yang sesuai harapan pelanggan akan memberikan kepuasan pada pelanggan internal di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Jogja. Dalam konteks mutu produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi mutu maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk (barang maupun jasa) setelah pelanggan membeli atau mengonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasi pra-pembelian untuk menentukan apakah mutu layanannya baik atau buruk (Tjiptono, 2008 : 86).

Instalasi radiologi sebagai salah satu unit dalam penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Jogja, saat ini dapat melayani pemeriksaan *X-ray* selama 24 jam sedang untuk USG (*Ultrasonografi*) dapat dilayani pada jam kerja pagi, dengan jumlah total kunjungan pasien rata-rata perbulan 950 orang. Adapun jumlah karyawan pada instalasi ini adalah sebanyak 10 orang terdiri dari 2 dokter spesialis radiologi, 7 radiografer dan 1 administrator. Dengan jumlah karyawan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan internal pada instalasi radiologi.

Dokter sebagai salah satu pelanggan internal merupakan subjek yang sangat berperan dalam penilaian kepuasan dan mutu pelayanan di instalasi radiologi. Secara keseluruhan, jumlah karyawan pada Rumah Sakit Jogja adalah sebanyak 489 orang. Jumlah tersebut termasuk 39 orang dokter yang terdiri dari 22 dokter spesialis dan spesialis gigi, 17 dokter dan dokter gigi. Keseluruhan dokter tersebut merupakan pelanggan internal dari instalasi radiologi.

Penilaian mutu pelayanan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja dilakukan melalui dokter sebagai pelanggan internal. Meskipun dokter tidak menerima pelayanan secara langsung, namun kontribusinya sangat besar dalam mempengaruhi jumlah kunjungan di instalasi radiologi. Hal ini sesuai dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 375/MenKes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Radiografer bahwa tugas radiografer dalam melakukan pemeriksaan radiografi pada organ-organ tubuh sesuai dengan permintaan pemeriksaan radiologi yang hasilnya digunakan untuk menegakkan diagnosis oleh dokter spesialis radiologi, serta dalam kewajiban terhadap profesinya disebutkan bahwa ahli radiografi hanya melakukan pekerjaan radiografi, *imaging* dan radioterapi atas permintaan dokter dengan tidak meninggalkan prosedur yang telah digariskan. Ini berarti bahwa instalasi radiologi tidak dapat melayani pemeriksaan atas permintaan langsung dari pasien sebagai pelanggan eksternal. Pelayanan terhadap pelanggan eksternal harus melalui pengantar dari dokter sebagai pelanggan

internal instalasi radiologi. Dengan demikian, kepuasan dokter sebagai pelanggan internal sangat menentukan kunjungan pasien sebagai pelanggan eksternal ke instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin membahas lebih lanjut permasalahan tersebut dengan mengangkat judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di Rumah Sakit Jogja”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja?
2. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja?
3. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja?
4. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan pada dimensi empati terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja?
5. Bagaimanakah pengaruh mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.
2. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.
3. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.
4. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan pada dimensi empati terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.
5. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan internal di instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh peneliti dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen rumah sakit, serta memberikan sumbangan ilmu pengetahuan sehingga dapat membantu pembaca agar dapat memahami ilmu manajemen rumah sakit, terutama dalam hal pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan internal pada instalasi radiologi Rumah Sakit Jogja.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dapat diperoleh peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat khususnya untuk instalasi radiologi.

b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan kepustakaan, dan sebagai sumber informasi bagi peneliti lanjut yang melakukan penelitian dengan topik yang relevan dengan penelitian ini.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai aplikasi teori yang dapat menambah wawasan peneliti

mengenai manajemen rumah sakit terutama mengenai mutu pelayanan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di Rumah Sakit Jogja belum pernah diteliti. Telaah penelitian dapat dilakukan dengan tujuan mengetahui keaslian penelitian. Pada dasarnya suatu penelitian tidak beranjak dari awal, akan tetapi pada umumnya telah ada acuan yang mendasarinya. Hal ini bertujuan sebagai titik tolak untuk mengadakan suatu penelitian. Penelitian-penelitian terdahulu dengan topik yang relevan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2.
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ari Purnomo Wara Agung (2003)	Analisis Kepuasan Dokter Perujuk Terhadap Mutu Pelayanan Radiologi dan Minat Merujuk Kembali ke Instalasi Radiologi RSUD Sekarwangi Tahun 2003	Mutu Pelayanan, Kepuasan Dokter Perujuk, Minat Menuruk Kembali	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 6 faktor kualitas pelayanan yang belum memuaskan. • Kepuasan dokter perujuk keseluruhan terhadap pelayanan radiologi rendah (52,78%) dengan minat merujuk sedang (44,44%). • Terdapat hubungan antara minat merujuk kembali dengan kepuasan dokter perujuk baik secara keseluruhan, maupun tiap dimensi ServQual.
2.	Azis Slamet Wiyono (2006)	Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten	Kualitas Pelayanan Medis, Kualitas Pelayanan Paramedis, Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen

			Pelayanan Penunjang Medis, Kepuasan Konsumen	di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.
3.	Bambang Satoto (2009)	Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan USG Radiodiagnostik Private Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Garuda Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang	Dimensi Mutu Pelayanan: <i>Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Kepuasan Pasien</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa <i>tangible, reliability, assurance, responsiveness</i>, dan <i>emphaty</i> pelayanan baik. • Ada hubungan yang signifikan antara <i>tangible, assurance, responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> dengan kepuasan pasien USG Radiodiagnostik <i>Private</i>.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini peneliti akan mengukur penilaian pelanggan internal terhadap kenyataan kinerja dan harapan akan mutu pelayanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan kedua faktor tersebut. Kemudian peneliti juga melakukan analisis untuk mengetahui pengaruh kesenjangan kenyataan kinerja dan harapan mutu pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan internal. Penelitian dilakukan melalui survey dengan rancangan *cross sectional*.