

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Cahyaningrum (2012), rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan dalam melayani masyarakat dinilai kurang memuaskan, sehingga banyak masyarakat yang mengatakan keluhan yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah.

Pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh perawat Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan kepada para *stakeholder* dinilai kurang memuaskan. Agar dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat pihak organisasi perlu membuat visi, misi, target dan tujuan yang baik. Pemerintah dituntut untuk memiliki peran yang aktif dalam proses menunjang sarana dan prasarana yang ada agar rumah sakit dapat berjalan dengan

semestinya dalam melayani masyarakat secara luas.

Menurut Cahyaningrum (2012), indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit.

Menurut Anwar (2014), kepuasan pasien menjadi modal utama bagi suatu rumah sakit untuk tetap *survive* dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif. Dengan kinerja yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya yang merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh

perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Menurut Azwary (2013), paramedis adalah tenaga ahli keperawatan dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu keperawatan dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan. Keberadaan tenaga paramedis dalam kesehatan masyarakat yang dinilai adalah kinerjanya, baik dalam rangka pembangunan dan pengembangan sistem kesehatan nasional, dalam segi operasional perawatan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Sedangkan di lain hal tenaga paramedis juga dituntut untuk bekerja sama dengan para dokter, maka dari sini terlihat betapa pentingnya kinerja pegawai di dalam hal memberikan pelayanan kesehatan.

Menurut Triyani (2010), adanya sistem persediaan dalam penelitian ini adalah mengenai obat-obatan yang lengkap dan tersedia dengan baik, sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang jauh lebih baik. Ketersediaan obat-obatan setiap saat dibutuhkan untuk mengendalikan penyediaan bahan dalam proses produksi sesuai dengan tahapannya. Untuk mengetahui apakah pengelolaan obat-obatan sudah memadai yaitu dilakukan dengan cara menilai apakah sering terjadi keterlambatan pengiriman obat sehingga obat yang dibutuhkan tidak tersedia, berapa banyak obat-obatan yang kadaluarsa atau rusak sehingga tidak bisa dipakai dan beberapa lama obat-obatan yang mengganggu sehingga berapa lama hal itu terjadi.

Menurut Soenoko (2013), *Stakeholder* merupakan seseorang yang berkepentingan dalam perusahaan yang berdiri dan berkembang di dalam masyarakat tentunya dalam perkembangan tersebut tidak hanya mulus dan tanpa adanya masalah dalam keseharian berjalannya perusahaan. *Stakeholder* di rumah sakit meliputi *investor*, tenaga kerja, konsumen, *supplier*, peraturan pemerintah dan masyarakat. Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah Toboali Kabupaten Bangka Selatan adalah rumah sakit pemerintah daerah kelas D. Klasifikasi penetapan kelas rumah sakit memang tidak sepenuhnya tergantung pada fasilitas yang tersedia tetapi juga bergantung pada kinerja karyawan medis dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah Sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari Puskesmas. Rumah Sakit ini lebih kecil tempat ini tersedia 59 tempat tidur inap, lebih sedikit dibanding setiap Rumah Sakit di Kepulauan Bangka Belitung yang tersedia rata-rata 62 tempat tidur inap. Jumlah dokter tersedia sedikit dengan 16 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih sedikit dibanding rata-rata rumah sakit di Kepulauan Bangka Belitung. Pelayanan Inap termasuk kelas ekonomis 4 dari 59 tempat tidur di rumah sakit ini berkelas VIP keatas.

Kondisi-kondisi tersebut bila diamati akan menurunkan hasil kinerja karyawan atau pegawai. Dilihat dari permasalahan pelayanan yang kurang efektif dan efisiensi terhadap masyarakat atau pasien. Hal ini berdampak pada kinerja karyawan atau pegawai yang menurun dan terdapat banyak keluhan dari pasien atau masyarakat karena kinerjanya tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, memberikan motivasi kepada penulis untuk melakukan penelitian, di mana hasil penelitian akan dibahas dan dituangkan dalam karya berbentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Paramedis dan Sistem Persediaan Obat-obatan terhadap Tingkat Kepuasan *Stakeholder*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

“Apakah kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*”?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan bertujuan agar dalam pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai supaya hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan bersama. Penulisan skripsi penelitian ini dibatasi dan untuk mempersempit permasalahan

agar tidak meluas, maka lingkup masalah dalam penelitian ini terbatas pada pengaruh kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*
2. Untuk menganalisis apakah kinerja paramedis berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*
3. Untuk menganalisis apakah sistem persediaan obat-obatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Dapat dijadikan sumber informasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*.

2. Kontribusi Praktis

Memberikan kontribusi bagi peneliti yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan tentang tingkat kepuasan *stakeholder* dalam penilaian kinerja selaku penerima pelayanan dengan mengupayakan memperbaiki dan meningkatkan dari segi kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian ini, sistematika pembahasan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat diterangkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori serta referensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder*, review penelitian terdahulu, rerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, rancangan penelitian, variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil-hasil penyajian data penelitian, analisis dan interpretasi data penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.