

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan kesehatan merupakan suatu yang penting bagi setiap orang karena dengan tubuh yang sehat kita akan bisa menjalankan setiap aktivitas dengan baik. Dengan adanya perubahan zaman, perkembangan teknologi, perkembangan industry, meningkatnya populasi manusia, polusi udara, perubahan jenis penyakit, limbah pabrik, berubahnya pola hidup masyarakat yang menjadi serba instan, kurang berolahraga bahkan kurang memperhatikan kesehatan pribadi dan juga keluarga menjadi alasan bahwa layanan kesehatan yang berkualitas sangat penting bagi masyarakat karena kesehatan ialah salah satu penunjang untuk kelangsungan hidup manusia yang lebih baik.

Balai Pengobatan Ar - Rahman merupakan salah satu balai pengobatan yang memberikan jasa dalam bidang pelayanan kesehatan di wilayah Rancaekek Kencana yang dapat berperan penting agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik serta mendapatkan penyuluhan mengenai pentingnya gaya hidup yang sehat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat tentunya Balai Pengobatan Ar – Rahman yang menjadi salah satu rujukan pasien di Kelurahan Rancaekek Kencana dan sekitarnya harus terus melakukan pembenahan terutama dalam hal pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat agar terjadinya hubungan yang berkesinambungan serta saling menguntungkan.

Dalam penelitian ini peneliti mengamati Balai Pengobatan Ar – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat diantaranya pemeriksaan umum, pemeriksaan anak, pemeriksaan gigi, pemeriksaan keluarga berencana, hingga tindakan medis standar. Berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat bahwa pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman dirasakan masih belum optimal karena adanya penurunan jumlah pengunjung di setiap bulannya. Dibawah ini adalah tabel

jumlah pasien pada Balai Pengobatan Ar – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana.

Tabel 1.1

Tabel jumlah Pasien Balai Pengobatan Ar – Rahman

Bulan	Jumlah Pasien	Fluktuasi	
		Jumlah	%
Januari	3.674	-	-
Februari	3.073	-0,164	-16,358
Maret	3.522	0,146	14,611
April	3.274	-0,070	-7,041
Mei	3.090	-0,056	-5,620
Juni	2.762	-0,106	-10,615
Juli	2.332	-0,156	-15,568
Agustus	2.368	0,015	1,544
September	2.374	0,003	0,253
Oktober	2.579	0,086	8,635
November	2.395	-0,071	-7,135
Desember	2.373	-0,009	-0,919
Januari	2.290	-0,035	-3,498
Jumlah	36.106	-	-
Rata-rata	2.777	-	-

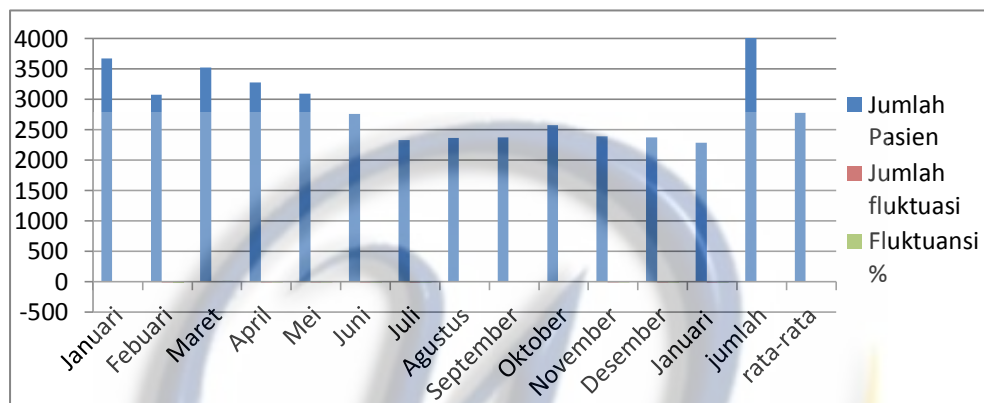
Sumber : Balai Pengobatan Ar - Rahman, 2016 - 2017

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah pasien yang mengunjungi Balai Pengobatan Ar – Rahman berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya terus mengalami penurunan di bawah rata-rata.

Untuk lebih jelas kenaikan dan penurunan jumlah pasien yang mengunjungi Balai Pengobatan Ar - Rahman, berikut disajikan dalam bentuk grafik :

Gambar 1.2

Grafik kenaikan dan penurunan jumlah pasien



Sumber : Balai Pengobatan Ar - Rahman, 2017

Berdasarkan gambar 1.2 pada grafik tersebut terlihat bahwa jumlah pengunjung atau pasien di Balai Pengobatan Ar – Rahman telah mengalami penurunan pada bulan Februari 2016 dan kemudian mengalami kenaikan kembali pada bulan Maret 2016, penurunan jumlah pengunjung kembali terjadi pada bulan April 2016 hingga bulan Juli dan kembali mengalami kenaikan pada bulan Agustus hingga Oktober namun kenaikan tersebut masih berada di bawah jumlah rata-rata dan kembali mengalami penurunan hingga bulan Januari 2017.

Fenomena-fenomena di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan pada Balai Pengobatan AR – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana adalah: 1) Kurangnya keramahan para petugas ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung; 2) Kurangnya keramahan dokter ketika berkomunikasi dengan pasien; 3) Sering terjadi aktivitas kriminal seperti pencurian, perampasan, pemalakan didepan kantor Balai Pengobatan Ar – Rahman.

Dari fenomena yang dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menuangkannya dalam judul “**Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman Kelurahan Rancaekek Kencana Kabupaten Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Munculnya indikasi keluhan-keluhan masyarakat diantaranya seperti:

- a. Kurangnya keramahan, keahlian dan keterampilan para petugas dalam menyikapi pasien berkenaan dengan memberikan informasi yang berhubungan dengan administrasi serta cara pembayaran pengobatan terutama bagi pasien kurang mampu.
- b. Kurangnya keramahan dokter ketika berkomunikasi dengan pasien.
- c. Masih membeda-bedakan golongan masyarakat untuk dilayani.
- d. Sering terjadi aktivitas kriminal seperti pencurian, perampasan, pemalakan didepan kantor Balai Pengobatan Ar – Rahman.
- e. Jalan raya di depan balai pengobatan yang sering tergenangi oleh air atau banjir sehingga para pengunjung menjadi enggan berkunjung.
- f. Kurangnya daya tanggap pegawai dan petugas ketika melayani pasien yang berkunjung di malam hari terutama pada saat lewat dari jam 24.00.

Dengan adanya beberapa indikasi yang telah disebutkan di atas maka masyarakat menilai bahwa pelayanan Balai Pengobatan Ar – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana belum optimal. Untuk menganalisa pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengobatan Ar – Rahman, peneliti menggunakan teori *Kotler dan Kaller dalam Marketing Managenent 2012*, yang mengungkapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsivness, assurance, emphaty* dan *tangibles*.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman?

2. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman?
3. Bagaimana hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pelayanan kesehatan di Balai pengobatan Ar – Rahman?

1.3 Tujuan dan Manfaat Laporan Tugas Akhir

Maksud peneliti mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang memberikan gambaran tentang pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Balai Pengobatan Ar – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui bagaimana proses pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar - Rahman.
2. Mengetahui kualitas pelayanan di Balai Pengobatan Ar - Rahman.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam melakukan pelayanan di Balai Pengobatan Ar – Rahman.

Mengetahui solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Ar – Rahman

1.3.2 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Dengan penulisan karya ilmiah ini peneliti mengharapkan bahwa penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat secara praktis

- a. Bagi balai pengobatan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rumusan manajemen balai pengobatan dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berfikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
- c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4 Lokasi dan Waktu

Untuk dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan data yang dibutuhkan dengan melakukan penelitian pada Balai Pengobatan Ar - Rahman Jalan Teratai Raya 47 Kelurahan Rancaekek Kencana Kabupaten Bandung. Adapun waktu kerja praktik dilaksanakan sejak Februari 2016.