

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan unsur dari penyelenggara pelayanan kesehatan yang produk usahanya memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, sehingga produk yang dihasilkan berupa kualitas pelayanan kepada pasien akan sangat berpengaruh terhadap kesinambungan jalannya rumah sakit. Pelayanan kesehatan berorientasi pada pasien akan menjadi hal yang penting bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat bertahan dan diharapkan dapat berkembang dalam kondisi persaingan rumah sakit yang semakin ketat saat ini. Strategi yang tepat untuk dapat menjadi rumah sakit pilihan pasien dalam menghadapi adanya persaingan yakni salah satunya melalui pendekatan yang berorientasi pada kualitas pelayanan yang baik dengan mutu paripurna, yang diselaraskan dengan pandangan serta harapan pasien (Hastuti et al., 2017).

Rumah sakit yang merupakan sebuah institusi kesehatan penting dalam system tatanan kesehatan dapat memberikan pelayanan kesehatan di dalam masyarakat dan memainkan peranan penting akan kepuasan konsumen dalam hal pemberian pelayanan kesehatan (Kardanmoghadam et al., 2015). Pelayanan kesehatan di rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan serta sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah

satu harapan dan tumpuan rumah sakit untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak.

Setiap rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang terbaiknya, sehingga pelayanan bagaikan komoditi yang dihasilkan rumah sakit yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk digunakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Rumah sakit yang awalnya merupakan organisasi sosial, kini menjelma menjadi sebuah organisasi yang mengarah pada organisasi sosial ekonomi. Hal ini dikarenakan rumah sakit harus juga dapat menghidupi operasionalnya dan dapat berkembang. Dengan pergeseran ini sehingga menjadikan pihak-pihak yang terkait memiliki pandangan serta tuntutan yang masing-masing, pihak rumah sakit berkeinginan untuk mendapatkan keuntungan, sedangkan pengguna pelayanan rumah sakit menginginkan adanya pelayanan rumah sakit yang berkualitas yang dapat mewakili keinginan mereka akan pelayanan rumah sakit (Trisnantoro, 2006).

Kualitas pelayanan dapat sebagai salah satu pendorong yang dapat diciptakan dan dipersepsikan oleh pelanggan pelanggan dalam rangka menjalin sebuah hubungan relasi yang dapat saling memberikan keuntungan jangka panjang dengan perusahaan pemberi layanan jasa. Dengan demikian menjadikan perusahaan dapat memahami secara seksama dalam hal kebutuhan pelanggan yang dapat menjadikan perusahaan senantiasa meningkatkan kemampuannya dari aspek tingkat rasa puas pasien. Apabila institusi kesehatan dapat menciptakan rasa puas kepada konsumen akan dapat terjalin ikatan yang

kuat untuk dapat saling memberikan hal yang terbaiknya (Tjiptono & Chandra, 2013).

Rumah sakit sebagai ruang bertemunya pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga apa yang dirasakan dalam penerimaan pelayanan bagi pasien dan keluarganya merupakan sebuah pengalaman yang dapat menimbulkan kesan tersendiri untuk dapat menilai akan kualitas pelayanan kesehatan yang telah dijalani (Ekwall et al., 2008). Kualitas pelayanan dipandang sebagai konsep strategis dan dinamis yang sangat penting bagi rumah sakit untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, sehingga perlu ditingkatkan dan diukur (Amankwah et al., 2019).

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau kesan evaluatif pasien mengenai kinerja keseluruhan dan keunggulan penyedia layanan selama melakukan pelayanan (Boakye et al., 2017). Parasuraman *et al* (1988) dalam Ahmed & Samreen (2011) mengenalkan lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu : (1) *tangible*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel; (2) *reliability*: kemampuan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan, dapat dipercaya, dan akurat; (3) *responsiveness*: kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (4) *assurance*: pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan; (5) *emphaty*: peduli, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan dengan berbasis pada kepuasan pasien perlu dilakukan berdasarkan pengalaman pasien pada aspek-aspek tertentu dari

layanan kesehatan yang diterimanya (Batbaatar et al., 2016). Berdasarkan hal tersebut, maka rumah sakit harus dapat menempatkan diri untuk dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Pengalaman pasien merupakan hal yang penting karena dapat memberikan dampak yang signifikan pada hasil pelayanan yang telah diberikan, karena hal tersebut akan menimbulkan penilaian akan kepuasan pasien (Aaronson et al., 2018). Rasa kepuasan pasien adalah hal yang penting dalam sebuah pelayanan kesehatan. Persepsi yang timbul akan perawatan pasien sering dikaitkan dengan kualitas pelayanan, penilaian akan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017).

Kepuasan pasien akan pelayanan rumah sakit sangat penting bagi berkembangnya sebuah rumah sakit. Apabila pasien puas akan pelayanan yang diberikan maka pasien dan keluarganya akan menjadikan loyal, dengan demikian pasien tersebut akan terus menggunakan pelayanan tersebut ketika pasien membutuhkan, atau mereka akan merekomendasikan kepada keluarga atau orang dekatnya (Son & Yom, 2016). Ketika pasien merasa puas akan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan di rumah sakit kemungkinan mereka akan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut secara berkesinambungan sebagai hasil dari kepuasan yang berdampak pada loyalitas pasien (Yom & Lee, 2010).

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kesan kepuasan terhadap pasien untuk dapat mendorong pasien datang dan menikmati

pelayanan yang ada di RS tersebut, Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, Perbaikan kualitas pelayanan harus selalu dilakukan. Dengan adanya kritik, saran dan masukan dari pelanggan RS dapat selalu melakukan koreksi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Peneliti terdahulu telah banyak melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Namun demikian masih terdapat perbedaan atas hasil penelitian terdahulu (*research gap*). Perbedaan atas hasil penelitian terdahulu (*research gap*) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Research Gap

Kesenjangan	Efek	Hasil Penelitian
Pengaruh <i>tangible</i> terhadap kepuasan pasien	Signifikan	Penelitian Ratnawati et al. (2020); Zahlimar et al. (2020); Aliman & Mohamad (2016); Hastuti et al. (2017); dan Dewi (2016) membuktikan bahwa <i>tangible</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
	Tidak Signifikan	Penelitian Kitapci et al. (2014) membuktikan bahwa <i>tangible</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Pengaruh <i>reliability</i> terhadap kepuasan pasien	Signifikan	Penelitian Ratnawati et al. (2020); Zahlimar et al. (2020); Hastuti et al. (2017); Aliman & Mohamad (2016); dan Dewi (2016) membuktikan bahwa <i>reliability</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
	Tidak Signifikan	Penelitian Jandavath & Anand (2016) dan Kitapci et al. (2014) membuktikan bahwa <i>reliability</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pasien	Signifikan	Penelitian Ratnawati et al. (2020); Zahlimar et al. (2020); Hastuti et al. (2017); dan Dewi (2016) membuktikan bahwa <i>responsiveness</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kesenjangan	Efek	Hasil Penelitian
	Tidak Signifikan	Penelitian Aliman & Mohamad (2016); Aljoudimi et al. (2015); dan Kitapci et al. (2014) membuktikan bahwa <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Pengaruh <i>assurance</i> terhadap kepuasan pasien	Signifikan	Penelitian Ratnawati et al. (2020); Zahlimar et al. (2020); Hastuti et al. (2017); dan Aliman & Mohamad (2016) membuktikan bahwa <i>assurance</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
	Tidak Signifikan	Penelitian Dewi (2016) membuktikan bahwa <i>assurance</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
Pengaruh <i>emphaty</i> terhadap kepuasan pasien	Signifikan	Penelitian Ampaw et al. (2020); Ratnawati et al. (2020); Zahlimar et al. (2020); Hastuti et al. (2017); dan Dewi (2016) membuktikan bahwa <i>emphaty</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
	Tidak Signifikan	Penelitian Aliman & Mohamad (2016) membuktikan bahwa <i>emphaty</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu di atas, mendorong peneliti untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam (RSI) Purwodadi, yang merupakan satu dari tujuh rumah sakit yang terdapat di kabupaten Grobogan. RSI Purwodadi merupakan Rumah Sakit Swasta dengan tipe D yang terletak dikota Purwodadi kabupaten Grobogan. RSI Purwodadi telah memiliki sertifikat Akreditasi KARS perdana program khusus. Rumah Sakit ini memiliki fasilitas penunjang medis yaitu radiologi dan laboratorium, juga memiliki beberapa pelayanan poliklinik, antara lain poliklinik dalam, poliklinik bedah, poliklinik kandungan, poliklinik anak, poliklinik jiwa, poliklinik othopedi,

poliklinik umum, poliklinik gigi. Rumah sakit ini letaknya tidak terlalu jauh dari rumah sakit swasta yang lain sehingga pasien akan memiliki lebih banyak pilihan pelayanan rumah sakit bagi dirinya. Hal ini kan berpengaruh pada tingkat kunjungan pasien.

Pengukuran kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien belum pernah dilakukan di RSI Purwodadi. Namun demikian, Rumah sakit Islam Purwodadi ingin senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien yang pernah berkunjung dan menikmati pelayanan rumah sakit selalu merasa puas, sehingga diharapkan akan mendapatkan tempat di hati pasien dan keluarganya yang diharapkan pasien akan dapat secara kesinambungan dalam menikmati pelayanan rumah sakit dan tidak beralih pada rumah sakit lain ketika pasien tersebut membutuhkan pelayanan rumah sakit, serta diharapkan dapat menarik pasien lain untuk berkunjung pada rumah sakit ini karena dinilai pantas sebagai sarana kesehatan yang memiliki kepuasan dan dapat memberikan kepuasan bagi setiap pasien yang berkunjung.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, akan dilakukan penelitian yang akan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RSI Purwodadi”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dihasilkan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit, bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di RSI Purwodadi, apakah telah sesuai kebutuhan dan harapan dari pasien dan memiliki nilai sebagai pilihan masyarakat untuk dapat bersaing dengan rumah sakit yang lainnya.

B. Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang dapat menunjukkan hal terbaik yang dapat diberikan oleh suatu institusi pelayanan kesehatan, secara umum apabila kualitas pelayanan semakin baik maka dapat diprediksi akan baik pula mutunya.

Berdasarkan menurut uraian di atas maka terdapat pertanyaan peneliti adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?
2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?
3. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?
4. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?
5. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?
6. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSI Purwodadi.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.
- e. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.

D. Manfaat Penelitian

Dapat memberikan masukan untuk dapat dimanfaatkan bagi pihak yang terkait antara lain :

1. Manfaat Kebijakan dan keilmuan.

Hasil penelitian ini diharap dapat memberikan kajian keilmuan yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan, pengembangan teori dan masukan alternatif dalam rangka memberikan solusi dalam upaya memberikan kepuasan pasien rawat inap melalui analisis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit, dapat sebagai sumbangsih untuk

dapat sebagai alternative solusi terhadap kualitas pelayanan yang kurang optimal sehingga dapat memberikan masukan guna perbaikan pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dengan harapan dapat meningkatkan tingkat kunjungan rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwodadi. Dari analisis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih atau masukan bagi pengembangan wawasan dan keilmuan bagi manajemen rumah sakit di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai alternative gambaran pengetahuan yang dapat diambil dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit. Sehingga memungkinkan untuk dijadikan bahan penyusunan program rumah sakit yang berorientasi pada mutu pelayanan yang baik dan memuaskan, sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien, dengan menyusun strategi yang sesuai standart serta diselaraskan dengan harapan pasien.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan informasi terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini juga dapat melaksanakan dan menerapkan teori dimensi kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat memberikan kepuasan pasien.

