

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan berkualitas dan nyaman semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Bersamaan dengan itu kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang menjanjikan. Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan pada era ini menjadi faktor penting dan menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran, kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan untuk mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan karyawan, motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rumah sakit.

Peningkatan kepuasan pasien Rumah Sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Rumah Sakit yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Pasien akan merasa puas apabila ada keseuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi dan kelangsungan perawatan.

Rumah Sakit Pelni merupakan sebuah institusi kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat untuk itu perlu mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Pelni ialah rumah sakit negeri tipe B dan mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis, terdapat tenaga pendukung seperti perawat, pegawai kusus terapi, teknisi, pegawai khusus bidan, pegawai khusus gizi, pegawai kefarmasian, pegawai khusus kesehatan masyarakat dan pegawai non kesehatan. Fasilitas yang tersedia adalah ruangan yang terdiri dari kelas III, kelas II, kelas I, kelas VIP dan VVIP.

Menurut hasil SUSENAS tahun 2018 jumlah pasien di Indonesia sebesar 68% dari jumlah total penduduk Indonesia, diperkirakan dari 32 per 100 pasien menjalani rawat inap dan 45% diantaranya mengalami kecemasan. Selain membutuhkan perawatan yang spesial dari pasien lainnya, waktu yang dibutuhkan untuk merawat pasien rawat inap 25%-45% lebih berat dari pasien yang tidak mengalami rawat inap. Hal ini mungkin terjadi karena pasien tidak memahami mengapa ia dirawat, stres dengan adanya perubahan dan status kesehatan, lingkungan, dan kebiasaan sehari-hari. Respon pasien selama dirawat di RS Pelni yang menonjol adalah kecemasan dan kurang nyamannya fasilitas yang diberikan, serta respon pegawai dan tenaga medis sehingga membuat pasien merasa cemas atau kurang nyaman. Pada Tabel berikut tersaji data sejumlah pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Pelni dari tahun 2017-2021.

Tabel 1.1 Jumlah pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pelni

Rawat Inap (Poliklinik Gedung D)	2017	2018	2019	2020	2021
MELATI	896	1488	2352	2100	2640
MAWAR	910	1682	2588	2400	3110
CEMPAKA DEWASA	1080	1862	2960	2680	3452
KENANGA	1226	2379	3520	3200	3682
Jumlah	4112	7411	10550	10380	12892

Sumber: Rumah Sakit Pelni (2021)

Berdasarkan data Tabel 1.1 dari tahun ketahun jumlah pasien rawat inap di RS Pelni pada tahun 2017 sebanyak 4.112 pasien, tahun 2018 sebanyak 7.411 pasien, tahun 2019 sebanyak 10.550 pasien, tahun 2020 sebanyak 10.380 pasien dan pada tahun 2021

sebanyak 12.892. Dari data tersebut juga menunjukkan jumlahnya yang masih fluktuatif dan mengalami penurunan pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019. Penurunan kunjungan pasien pada tahun 2020 karena optimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga masyarakat lebih memilih rumah sakit lain yang lebih lengkap dan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, RS Pelni masih mengalami banyak hambatan seperti dikarenakan kurangnya perhatian pihak rumah sakit terhadap pasien, fasilitas yang diberikan rumah sakit kepada pasien belum seperti yang diharapkan, tenaga kesehatan kurang cepat menangani pasien, masih rendahnya komunikasi antara pasien dengan tenaga kerja karena banyaknya pasien dan sedikitnya tenaga kerja. Berdasarkan latar belakang seperti diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pelni”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan RS Pelni yaitu :

1. Kurangnya perhatian yang diberikan pihak rumah sakit terhadap pasien.
2. Kurangnya fasilitas yang diberikan rumah sakit pelni terhadap pasien.
3. Kurang cepat penanganan petugas kesehatan.
4. Kurang maksimal dari pelayanan kebersihan.
5. Masih rendahnya komunikasi antara pasien dan tenaga kerja yang berdampak pada kurang puasnya pelayanan di RS Pelni
6. Masih terdapat komplain pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian menunjukan bahwa permasalahan yang dihadapi RS Pelni. Guna mencegah pengembangan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi masalah supaya pemecahan masalah lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan RS Pelni. Variabel kualitas layanan yang

diteliti meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pasien yang menjadi target untuk diteliti pasien rawat inap di payaitu mulai dari remaja sampai lansia khususnya pasien lanjut usia karena diusia itu pasien sangat rentan terhadap penyakit, serta pasien laki-laki karena laki-laki yang lebih banyak bekerja sehingga menyebabkan mudahnya kelelahan sehingga rentan terhadap penyakit.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar diatas dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Apakah secara simultan bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?
2. Apakah secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?
3. Apakah secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?
4. Apakah secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?
5. Apakah secara parsial daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?
6. Apakah secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui secara simultan pengaruh bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní
2. Mengetahui secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní
3. Mengetahui secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní
4. Mengetahui secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Pelní

5. Mengetahui secara parsial daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Peln
6. Mengetahui secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Peln

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

- **Kegunaan teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan inspirasi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan penelitian serta tambahan referensi. Selain itu dengan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memahami Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Peln.

- **Kegunaan Praktis**

- a. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat mengembangkan wawasan lebih dalam lagi serta bisa menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan terutama mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Peln.

- b. **Bagi pihak rumah sakit**

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan, masukan, dan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan kesehatan pasien menjadi lebih baik dan lebih efektif serta dapat melakukan tindakan-tindakan yang benar untuk dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan rawat inap dan rawat jalan di RS Peln.

1.7 Sistematika penulisan

Guna memahami laporan ini, maka materi-materi dikelompokkan menjadi beberapa aspek dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi dari buku serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.