

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU RI No. 44 Tahun 2009, mendefinisikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang ditujukan bagi pengguna jasa layanan kesehatan, yakni masyarakat. Pada dasarnya fungsi yang dimilikinya adalah menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat dengan memberikan kepuasan pelayanan pada rumah sakit. Institusi yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat yang mengacu pada sebuah kriteria khusus berdasarkan pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan kesehatan perkembangan teknologi, dan keadaan sosial ekonomi masyarakat ialah rumah sakit. Selain itu, rumah sakit harus mampu meningkatkan layanan menjadi semakin berkualitas dan mudah dijangkau masyarakat sehingga tingkat kesehatan maksimal dapat diwujudkan.

Mengutip pada Peraturan Menkes RI No. 4 Tahun 2019 pasal 2 ayat 5 mengenai standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) diadakan pada fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah pusat, pemda, maupun swasta. Kemudian disebutkan dalam pasal 4 bahwa pemenuhan setiap jenis layanan dasar SPM Kesehatan harus memenuhi mutu pelayanan sebesar 100% (seratus persen) dari capaian kinerja pemerintah daerah. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan memiliki mutu baik dan dapat dijangkau oleh masyarakat sehingga tercipta kepuasan bagi masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2016, rumah sakit diartikan sebagai institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan secara perorangan secara lengkap, yakni pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, serta pelayanan unit gawat darurat. Fasilitas yang mendukung pelayanan tersebut, meliputi unsur pelayanan sekaligus sarana prasarana. Unsur pelayanan meliputi berbagai jenis pelayanan yang tersedia pada rumah sakit dan unsur sarana prasarana meliputi perlengkapan dan peralatan-peralatan yang digunakan.

Sistem pelayanan yang sebanding dengan unsur sarana yang ada di dalamnya maka bisa diartikan sistem pelayanan baik. Jika pembangunan pelayanan kesehatan berhasil maka akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Saputra & Firmanto, 2017). Pelayanan kesehatan bisa didefinisikan sebagai implementasi rancangan pelayanan jangka panjang yang terus menerus ditujukan pada publik. Perusahaan atau organisasi harus menciptakan sebuah pelayanan berkualitas yang merupakan tuntutan pelanggan (Maulana, 2020).

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai impresi bahagia atau kecewa individu yang timbul setelah perbandingan dari beberapa produk dilakukan terhadap hasil yang diharapkan. Pelanggan akan memberikan nilai terkait kepuasan yang dirasakan terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima. Peningkatan kepuasan pasien dapat diperoleh dari beberapa unsur, diantaranya perilaku karyawan, kondisi rumah sakit, dan sarana prasarana yang memadai (Siswanti, 2015).

Kepuasan pasien setiap rumah sakit berbeda-beda tergantung dengan kualitas pelayanan. Di beberapa daerah di Indonesia, angka kepuasan pasien masih cukup rendah, diantaranya daerah Maluku Tengah mencapai tingkat kepuasan sebesar 42,8% dan Sumatera Barat mencapai 44,4%. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien RSUD Masohi terhadap pelayanan rawat jalan mencapai rata-rata 49% (Latupono, Maidin, & Zulkifli, 2015). Adapun kota Manado memperoleh 75% pada mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien sebesar 73% (Oroh, Rompas, & Pondaag, 2014).

Kurang maksimal pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan berdasarkan hasil evaluasi pada tahun 2018. Menurut (Alamsyah, 2019) yaitu terdapat pelayanan administrasi, pelayanan medis, keperawatan, kebersihan lingkungan. Hasil survei lainnya tentang kepuasan pasien puskesmas Tanjung Priok terhadap pelayanan tenaga medis yaitu sebesar 71,4%.

Hal paling penting bagi penyedia jasa adalah kepuasan pelanggan agar mampu mempertahankan pelanggan dan memperoleh pelanggan baru

(Setyawati, Rifa'i, & Sasmito, 2018). Pelayanan rumah sakit dapat dikatakan baik apabila memperoleh kepuasan pasien yang baik. Tetapi, pihak rumah sakit perlu memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang sebelumnya diberikan kepada pasien apabila memperoleh kepuasan pasien yang rendah (Novaryatiin, Ardhany, & Aliyah, 2018).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, taraf kepuasan pasien mencapai 72% terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Baturetno pada aspek berwujud pada pelayanan rawat jalan diantaranya bagian pendaftaran, pelayanan dokter dan perawat, dan keadaan lingkungan fisik (Handayani, 2016). Menurut Setyawati, dkk., (2018), dalam mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan menggunakan dimensi RATER, yaitu *reliability* atau keandalan, *assurance* ataupun jaminan, *tangibles* ataupun tampilan ataupun bukti fisik, *emphaty* atau empati, serta *responsiveness* atau ketanggapan.

Dalam masa pandemi Covid-19 telah terjadi perubahan besar pada pelayanan rumah sakit di Indonesia. Menjadi Kejadian Luar Biasa (KLB) pada bulan April 2020, adanya perubahan prosedur yang mana harus sesuai protokol kesehatan (prokes), pasien harus menggunakan masker, melakukan pengecekan awal berupa *screening* kesehatan, dan pembatasan pengunjung pasien bahkan karantina untuk pasien Covid-19.

Dengan munculnya perubahan maka rumah sakit sebaiknya menyusun strategi, strategi bisa didapat dari hasil evaluasi kinerja rumah sakit. Sebagai alat untuk mendapatkan informasi tentang proses perubahan layanan yang terjadi selama pandemi covid dan dapat mengukur layanan yang diberikan rumah sakit dengan melihat kepuasan pasien (Wahyuni & Erwantiningsih, 2020).

Meningkatnya populasi penduduk di Batang dan Pekalongan, maka peran swasta dibutuhkan di bidang kesehatan secara prima. Oleh sebab itu, didirikanlah rumah sakit Qolbu Insan Mulia Batang yang telah berdiri 11 tahun, namun pengembangan pelayanan rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien belum maksimal. Hal itu sejalan dengan penelitian Safitri &

Tan (2021), tingkat pelayanan hemodialisa di RS QIM cukup baik, namun hal ini seharusnya dapat ditingkatkan lagi. Hal ini didukung dengan penelitian Restuningsih (2017), berdasarkan skoring kinerja rumah sakit QIM belum mencapai tingkat yang akurat. Ditambah lagi dengan masa pandemi yang seharusnya pelayanan dimungkinkan menjadi akurat dikarenakan RS QIM menjadi salah satu rujukan untuk pasien covid-19.

Berdasarkan latar belakang tersebut mendasari untuk meninjau dan menelaah secara mendalam berkenaan dengan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan pasien dalam tesis berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Qolbu Insan Mulia Batang.)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang tersebut, rumusan permasalahan pada riset “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”.

- a. Apakah dimensi tampilan fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- b. Apakah dimensi kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- c. Apakah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- d. Apakah dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
- e. Apakah ada pengaruh dimensi secara simultan terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh dimensi tampilan fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien
- b. Mengetahui pengaruh dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien
- c. Mengetahui pengaruh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien
- d. Mengetahui pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien
- e. Mengetahui pengaruh dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien
- f. Mengetahui pengaruh dimensi secara simultan terhadap kepuasan pasien

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat yang diharapkan peneliti dalam memberikan kontribusi pemikiran ilmiah.

1.3.2.1 Secara Praktis

Riset ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan serta bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan terkait kualitas pelayanan pada rumah sakit. Di lain sisi, juga dapat dimanfaatkan menjadi rujukan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), terkhusus prodi Magister Manajemen yang akan melakukan perkembangan riset terkait kualitas pelayanan kesehatan.

1.3.2.2 Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dimanfaatkan untuk menambah wawasan dan bahan referensi tambahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada bidang Manajemen, khususnya mengenai strategi pemasaran di rumah sakit yang di lingkup perkuliahan. Di lain sisi, riset ini dapat dimanfaatkan guna mengembangkan riset lanjutan mengenai kualitas pelayanan kesehatan.