

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Pelanggan harus dipuaskan sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan kunjungan pelanggan dan pada gilirannya menyebabkan penurunan laba, bahkan kerugian perusahaan. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas. Konsumen yang puas akan membicarakan dengan pihak jasa yaitu dengan menceritakan pengalaman yang dirasakan kepada pelanggan lain (J.Supranto, 2011).

Menurut Kotler (2000:42) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal yang sama di sampaikan oleh Schiffman dan Kanuk (2010) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing- masing.

Sementara itu Lupiyoadi dan Hamdani (2008) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Pada dasarnya kepuasan merupakan perbedaan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang

dipersepsikan. Dengan kata lain kepuasan seseorang dimana membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh seseorang dengan harapan yang diterima.

Melihat hal ini, jelaslah bahwa kepuasan pasien harus menjadi salah satu tujuan utama pelayanan di rumah sakit dalam menciptakan kepuasan pasien, maka rumah sakit harus memperhatikan kinerja pelayanan yang dipengaruhi lima unsur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empati* (Tjiptono Fandi, dkk, 2005).

Rumah sakit mempunyai tanggung jawab dalam penyelenggaraan upaya kesehatan tingkat lanjutan. Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap rumah sakit tersebut. Masih banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah ataupun swasta. Hal ini merupakan bukti masih lemahnya penyelenggaraan pelayanan kesehatan sehingga tidak dapat memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit yang diharapkan pasien dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Rumah Sakit tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Rumah Sakit tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya menyebabkan penurunan keuntungan.

Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarga. Kasus yang sering terjadi akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain

(rujukan) dan pulang dalam keadaan paksa sebelum sakitnya sembuh, bahkan tak jarang pasien memilih kabur (pulang tanpa menyelesaikan rawatan dari rumah sakit).

Penelitian tentang kepuasan pasien sangat penting dilakukan karena memberikan gambaran seberapa puas pasien menerima pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan apakah sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien. Hasil dari penelitian tentang kepuasan pasien merupakan masukan bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut pendapat Foster dkk (2000), semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan maka semakin meningkatnya kepuasan konsumen. Hal tersebut menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Bagi seseorang pasien Kualitas Pelayanan yang baik, biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit, atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramahan tarif pelayanan yang murah. Sebaliknya pasien menganggap pelayanan jelek apabila sakitnya tidak sembuh- sembuh, antri terlalu lama, petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional (Joko Wijono, 1999).

Penelitian yang dilakukan oleh Sharon dan Budi (2017) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Mongkaren (2013) kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap. Tuntutan masyarakat saat ini terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau sangat banyak sehingga pihak rumah sakit harus berupaya untuk memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Menurut Kotler (2009) menyatakan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasa tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam pembelian jasa.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kedokteran hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan dalam menyediakan fasilitas pelayanan untuk pasien atau konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Mongkaren Steffi (2013) menyatakan bahwa Fasilitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

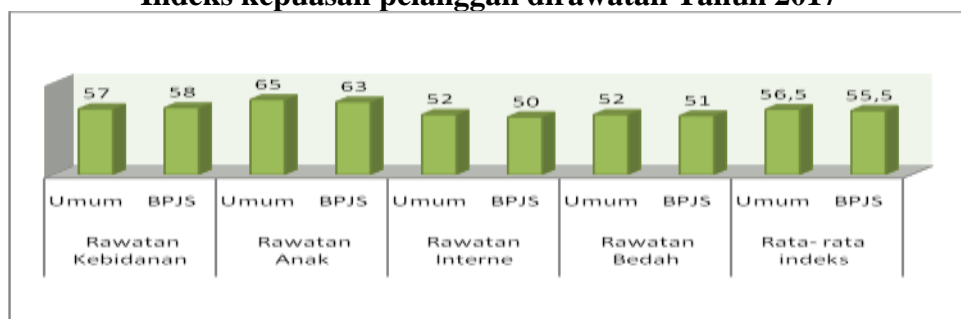
Dari hasil penelitian terdahulu diketahui bahwa kualitas dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nola & Putu, 2013; Amelia & Hadi & Lestari, 2013; Mongkaren, 2013; Afriadi & Sitohang, 2016; Harfika & abdullah, 2017;

Khasanah & Pertiwi, 2010; Supartiningsih, 2017; Lyrissa & Santoso, 2017; Al-Shdaifat, 2015; Voon & Hamali & Nagarajah & Abdullah & Karen, 2012; Ramesh and Manju, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat tingkat lanjutan dan merupakan rujukan pasien dari 18 puskesmas dalam wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Solok. Sebagai rumah sakit satu- satunya di Kabupaten Solok yang penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, masih belum dapat memenuhi kebutuhan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi awal pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten, survei kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arosuka Tahun 2017 pada grafik dibawah ini:

Grafik 1.1
Indeks kepuasan pelanggan dirawat Tahun 2017



Sumber: Data Rekam Medis Tahun 2017

Pada Grafik 1.1 dapat dilihat Indeks kepuasan Tahun 2017 pada masing-masing unit rawatan baik pasien umum dan BPJS. Indeks kepuasan pasien rawat inap umum tertinggi pada rawatan anak sebesar 65% dan terendah pada rawatan bedah interne sebesar 52 %. Indeks kepuasan pasien BPJS rawat inap tertinggi pada rawatan anak sebesar 63% dan terendah pada rawatan interne sebesar 50 %. Rata-rata indeks kepuasan pasien rawat inap umum pada RSUD Arosuka Tahun 2017

sebesar 56.5 % dan indeks kepuasan pasien BPJS rawat inap sebesar 55.5%. Menurut standar indeks minimal kepuasan pasien menurut Kementerian Kesehatan No 129 Tahun 2008 adalah 80%. Maka indeks kepuasan pasien rawat inap umum dan BPJS Tahun 2017 buruk.

Berdasarkan Jumlah kunjungan rawat inap Tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Kunjungan Pasien Umum dan BPJS Rawat Inap RSUD Arosuka
Tahun 2014 sampai 2017

No	BULAN	2014		2015		2016		2017	
		Umum	BPJS	Umum	BPJS	umum	BPJS	Umum	BPJS
1	JANUARI	52	102	39	98	44	250	40	131
2	FEBRUARI	56	78	38	59	43	190	46	145
3	MARET	52	98	18	96	45	231	47	161
4	APRIL	50	110	58	93	46	167	30	183
5	MEI	42	96	41	96	54	215	50	200
6	JUNI	15	111	38	107	60	193	53	165
7	JULI	35	88	45	82	58	246	40	165
8	AGUSTUS	31	131	59	121	37	244	46	170
9	SEPTEMBER	15	168	44	111	44	227	40	135
10	OKTOBER	31	171	41	174	60	225	50	205
11	NOVEMBER	48	145	33	149	50	224	40	192
12	DESEMBER	26	118	82	115	54	219	50	196
Jumlah		453	1416	536	1301	595	2631	532	2048

Sumber : Rekam Medis RSUD Arosuka

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2017 kunjungan pasien umum dan BPJS rawat inap pada RSUD Arosuka tidak sama. Kunjungan tertinggi terjadi pada tahun 2016 yaitu pasien umum sebanyak 595 orang dan pasien BPJS sebanyak 2631 orang, sedangkan kunjungan Tahun 2017 mengalami penurunan kunjungan rawat inap sebanyak 63 pasien umum dan 583 pasien BPJS dari pada Tahun 2016. Hal ini membuktikan bahwa minat pasien untuk berobat pada RSUD Arosuka mengalami penurunan. Sehubungan dengan turunya

angka kunjungan pada RSUD Arosuka membuktikan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diterima tidak memenuhi kebutuhan mereka sehingga minat pasien untuk berobat pada RSUD Arosuka menurun. Turunya angka kunjungan pada tahun 2017 mengakibatkan turun pula pendapatan rumah sakit sehingga rumah sakit mengalami kerugian.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa tinggi rendahnya kunjungan dan kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok karena ketidakpuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian, model variabel kepuasan pasien, Kualitas dan fasilitas pelayanan oleh Albert (2002), Shadaifat (2015), Neupane dkk (2017).

Adapun perbedaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu adalah tidak samanya hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sampel pada penelitian terdahulu adalah seluruh pasien rawat inap sedangkan sampel yang diambil oleh peneliti adalah pasien rawat inap BPJS. Penelitian terdahulu belum terjadinya aturan dalam rujukan puskesmas kerumah sakit secara berjenjang sedangkan penelitian sekarang dilaksanakan dalam aturan rujukan yang berjenjang sehingga mau tidak mau pasien BPJS harus berobat sesuai dengan aturan tersebut. Kebanyakan penelitian terdahulu memilih objek pada rumah sakit swasta sedangkan objek yang diambil oleh peneliti adalah rumah sakit pemerintah daerah. Peneliti terdahulu hanya meneliti dirumah sakit swasta yang tidak ada menerapkan sistim keuangan BLU sedangkan peneliti mengambil objek penelitian rumah sakit yang telah menerapkan sistem keuangan BLUD.

Bertitik tolak dari hasil penelitian terdahulu dan permasalahan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “ **Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok**”.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang kualitas dan fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit dan menguji bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas dan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dibuktikan dengan kuesioner serta dibagikan langsung kepada pasien rumah sakit.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Terwujud atau bukti langsung (*Tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?

5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik *Empaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?
7. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pada penelitian ini yang telah penulis tetapkan maka tujuan yang diharapkan dari penelitaian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Terwujud atau bukti langsung (*Tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan ditinjau dari karakteristik Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan ditinjau dari kareteristik Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan ditinjau dari kareteristik *Empaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
7. Pengaruh Fasilitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam tiga hal yaitu:

1. Manfaat bagi rumah sakit
 - a. Hasil penelitian ini mengetahui Pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan pasien Rawat Inap terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok.
 - b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak RSUD Arosuka dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien yang lebih baik.

2. Manfaat bagi akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman pembaca dan khususnya penulis tentang keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan.
- b. Menambah bahan bacaan/ tambahan literatur bagi institusi pendidikan bagi mahasiswa yang berminat.

3. Manfaat bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah- masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit.