

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Infrastruktur kesehatan merupakan indikator yang penting bagi masyarakat modern, oleh sebab itu keberadaan rumah sakit modern menjadi salah satu faktor penentu kualitas hidup masyarakat pada saat ini. Salah satu kota yang sedang mempersiapkan diri menjadi kota tujuan wisata adalah Padang. Pemerintah Kota Padang menyadari bahwa Kota Padang memiliki keterbatasan sumber daya, khususnya sumber daya alam yang dapat mendorong meningkatnya pendapatan asli daerah. Menyadari kelemahan tersebut pemerintah memprioritaskan Kota Padang menjadi salah satu kota tujuan wisata. Dalam rangka membangun kota pariwisata dibutuhkan berbagai infrastruktur salah satunya adalah berkaitan dengan kesehatan.

Pembangunan rumah sakit menjadi program jangka panjang pemerintah Kota Padang. Program tersebut ditandai dengan beroperasinya Rumah Sakit Semen Padang serta adanya pembangunan Rumah Sakit Hermina yang akan dioperasikan di pertengahan tahun 2019 mendatang. Selain itu pemerintah juga berencana mengembangkan potensi Rumah Sakit Daerah dan Rumah Sakit M Djamil dengan memperluas areal rumah sakit dan melengkapi dengan sejumlah fasilitas yang modern. Jika diamati dalam satu dasawarsa terakhir Kota Padang memiliki banyak rumah sakit. Dampak kemunculan rumah sakit baru akan menciptakan persaingan bisnis yang ketat untuk mendapatkan pasien.

Rumah Sakit Semen Padang merupakan salah satu rumah sakit dengan fasilitas modern di Kota Padang. Keberadaan rumah sakit Semen Padang memang memberikan dampak positif bagi masyarakat karena masyarakat akan menjadi lebih selektif dalam memilih jasa Rumah Sakit. Pihak manajemen Semen Padang menyadari bahwa persaingan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat semakin sulit sehingga sangat penting dari manajemen untuk berusaha meningkatkan kepuasan yang dirasakan pasien pada saat menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari manajemen sumber daya manusia Rumah Sakit Semen Padang diperoleh gambaran jumlah pasien Rumah Sakit Umum Semen Padang seperti terlihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Rumah Sakit Umum Semen Padang**  
**Periode Januari – Desember 2018**

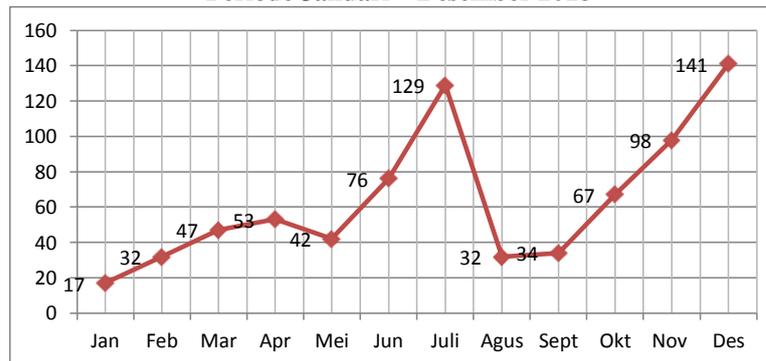
<b>Bulan</b>	<b>Pasien Rawat Inap (Orang)</b>
Januari	420
Februari	547
Maret	453
April	654
Mei	126
Juni	154
Juli	176
Agus	104
Sept	95
Okt	117
Nov	127
Des	161
<b>Total</b>	<b>3134</b>
<b>Rata Rata Total</b>	<b>261</b>

*Sumber: Sumber Daya Manusia (2019)*

Pada Tabel 1,1 terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah pasien Rumah Sakit Umum Semen Padang dimana jumlah pasien rawat inap terbanyak terjadi pada bulan April 2018 yaitu sebanyak 654 orang, akan tetapi jumlah pasien rawat inap tersebut mengalami penurunan setelah pihak manajemen Rumah Sakit Umum Semen Padang memutuskan kontrak dengan BPJS Kesehatan pada akhir bulan Mei 2018 yang lalu, terlihat jumlah pasien rawat inap paling rendah terjadi pada bulan September 2018 yang lalu yaitu hanya berjumlah 95 orang. Jika kondisi tersebut terus di biayarkan maka kecenderungan terjadi penurunan jumlah pasien akan terus terjadi, oleh sebab itu sangat penting bagi manajemen Rumah Sakit Semen Padang untuk mencoba meningkatkan kepuasan pasien.

Sesuai dengan survey yang telah peneliti lakukan kepada bagian personalia PT Semen Padang diketahui masih terdapat sejumlah masalah di Rumah Sakit Semen Padang terutama berhubungan dengan pelayanan. Dalam hal ini terdapat keluhan anggota masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan bentuk bentuk keluhan tersebut seperti terlalu lama menunggu, pelayanan lamban, peralatan yang kurang memadai. Berdasarkan data yang diperoleh terlihat perkembangan data keluhan pasien yang menggunakan jasa rumah sakit Semen Padang terlihat pada grafik 1 dibawah ini:

**Grafik I**  
**Data Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Semen Padang**  
**Periode Januari – Desember 2018**



*Sumber: Sumber Daya Manusia (2019)*

Berdasarkan grafik diatas terlihat terjadi fluktuasi jumlah keluhan pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang. Pada bulan Januari terlihat jumlah keluhan pasien berjumlah 17 kasus, terus meningkat menjadi 53 keluhan pada bulan April. Setelah sempat mengalami penurunan di bulan Mei jumlah keluhan pasien terus mengalami peningkatan menjelang lebaran Idul Fitri yaitu dibulan Juli menjadi 129 kasus. Pada bulan Agustus jumlah keluhan mengalami penurunan menjadi 24 kasus, akan tetapi menjelang akhir tahun keluhan pasien relatif menguat hingga mencapai 141 kasus pada bulan Desember 2018. Kasus keluhan terbanyak berkaitan dengan lambannya pelayanan yang dirasakan. Ketika begitu banyak keluhan yang dirasakan pasien mengisyaratkan masih terdapatnya sejumlah pasien yang merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang.

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan merupakan kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien tentu berbeda masing masingnya. Kepuasan merupakan sesuatu yang tidak dapat diukur akan tetapi hanya dapat dirasakan oleh individu yang

telah mendapatkan pelayanan jasa. Kepuasan diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kepuasan akan terjadi ketika tingkat kepentingan atau harapan yang diharapkan dari lima dimensi pembentuk kepuasan tersebut terbentuk.

Kepuasan yang terbentuk dalam diri pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit tentu tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dipengaruhi oleh sejumlah variabel. Menurut Tjiptono (2010) kepuasan yang terbentuk dalam diri pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*), citra perusahaan dan kepercayaan. Masing masing variabel berkontribusi dalam mendorong meningkatnya kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa.

Menurut Keller (2014) kualitas pelayanan menunjukkan nilai atau manfaat jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Nilai kualitas jasa dapat diamati dari wujud dari jasa, kehandalan dari jasa, respon dari pihak yang mengelola jasa, jaminan dan nilai kepedulian kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik terlihat mulai dari masuk ruangan perusahaan, penyambutan dalam memasuki ruangan hingga pelanggan meninggalkan perusahaan. Kualitas pelayanan juga identik dengan kenyamanan yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan jasa. Semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan menunjukkan semakin tinggi nilai kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Nilai kepuasan yang dirasakan oleh pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit juga dapat dipengaruhi oleh citra perusahaan. Menurut Sumarwan et al (2012) citra perusahaan mengisyaratkan nama baik yang dimiliki perusahaan

dalam persepsi atau pandangan pelanggan. Citra perusahaan menjadi positif dalam ingatan pelanggan, karena pelanggan telah merasa manfaat, nilai atau pengalaman positif dalam menggunakan jasa perusahaan. Semakin tinggi citra perusahaan merupakan jaminan bagi pelanggan untuk mendapatkan kepuasan ketika pelanggan kembali menggunakan jasa yang sama. Berdasarkan uraian ringkas teori yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan pasien dalam menggunakan jasa sebuah rumah sakit.

Dirasakannya kualitas pelayanan yang baik, dan citra perusahaan yang tinggi belum tentu menjamin rasa puas yang dirasakan pasien dalam menggunakan jasa sebuah rumah sakit khususnya Rumah Sakit Semen Padang. Disamping variabel tersebut, kepuasan dalam menggunakan jasa sebuah rumah sakit juga dapat dipengaruhi oleh kepercayaan pasien.

Menurut Lovelock (2012) kepercayaan menunjukkan adanya konsistensi yang dimiliki oleh seorang pasien dalam menggunakan sebuah jasa. Konsistensi tersebut menunjukkan adanya kekebalan yang dirasakan pelanggan untuk menggunakan jasa yang lain. Kepercayaan dapat terwujud karena adanya pengalaman positif dalam menggunakan sebuah jasa. Pengalaman positif akan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan merek produk atau jasa yang sama dan mulai mengabaikan merek produk atau jasa yang lain. Oleh sebab itu peneliti menduga bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pasien dalam menggunakan jasa sebuah rumah sakit.

Berdasarkan uraian ringkas latar belakang dan fenomena penelitian yang diajukan peneliti tertarik untuk membuat sebuah replikasi penelitian yang dilakukan oleh Solihin (2017). Dalam penelitian tersebut faktor yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya hanya tempat dan waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian ini direncanakan dilakukan pada pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang. Secara umum penelitian ini memiliki judul lengkap **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Rumah Sakit Semen Padang.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian ringkas latar belakang yang telah dijelaskan diajukan beberapa pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang ?
2. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kepada perumusan masalah, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang.

2. Membuktikan dan menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang.
3. Membuktikan dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Semen Padang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Bagi praktisi hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi masyarakat untuk memilih layanan rumah sakit yang digunakan khususnya dalam memilih Rumah Sakit Umum Semen Padang.
2. Akademisi temuan dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti dimasa mendatang yang juga tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa sebuah rumah sakit.