

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah keinginan semua orang. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang tinggi, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Dengan adanya masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapat pelayanan kesehatan yang prima, selain itu kesehatan juga merupakan salah satu hak asasi manusia. Hal ini sesuai dengan internasional *convement on economics social and cultural right* pasal 12 yang menyatakan bahwa kesehatan merupakan HAM yang dapat dikategorikan sebagai a *social right* yaitu “*to the enjoyment of the highest attainable standard of physical and mental health*” dalam Salman (2001).

Di era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan peningkatan kualitas jasa yang diberikan dimana tingkat kualitas jasa tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian konsumen (Rangkuti, 2009, 44).

Konsumen akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected services*), kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan ke dalam spesifikasi kualitas atau mutu pelayanan (Adhiatma, 2001).

Penulis merasa tertarik untuk meneliti seberapa besar kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kabupaten Kudus. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut diharapkan pasien akan 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 akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya Rumah Sakit yang ada di Kudus menyebabkan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Rumah Sakit Sunan Kudus.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen rumah sakit secara keseluruhan.

**Tabel 1.1**  
**Total Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus**  
**Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pasien</b>
2014	12.331
2015	12.189
2016	12.233
2017	12.296
2018	12.998

Sumber : Data Internal Rekam Medik Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai penghubung dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2004).

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien Rumah Sakit tersebut.

Meskipun peneliti ini ruang lingkungannya hanya Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Rumah Sakit dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Sunan Kudus dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di rumah sakittersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Jusmawi Bustan (2012) menghasilkan analisis dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan harapan pasien terdapat gap/ tingkat kepuasan sebesar (-0.04), skor ini dikategorikan dalam kelompok kurang baik, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersamasama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nul ( $H_o$ ) ditolak, Secara simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta di kota Palembang sebesar 13,2%, sedangkan 86,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar yang diteliti. Secara umum dari data hasil penelitian melalui metode deskriptif Importance Performance Analisis tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien antara Rumah Sakit Pemerintah dengan Rumah Sakit Swasta di Kota Palembang. Berdasarkan hasil analisa data dengan metode deskriptif Importance Performance Analisis kepuasan pasien (harapan) pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta tidak terpenuhi. Ini terlihat dari rata-rata total grand mean yang bernilai negatif.

Dwi Suharyanta dan Qurrota A'yunin (2011) Untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan (pasien) perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan yang ada, meliputi lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik untuk menciptakan kepuasan pasien. Untuk menentukan tingkat kualitas, dapat diukur dari ekspektasi dan persepsi pelanggan (pasien). Metode: Menggunakan metode Kualitas Layanan (Servqual) yang terintegrasi dalam Fuzzy. Metode Fuzzy Servqual adalah instrumen untuk mengukur kualitas layanan antara harapan pelanggan (sebagai pasien) dan persepsi pelanggan (sebagai pasien). Fuzzy mengatur teori untuk mengakomodasi subyektivitas dan ambiguitas pada penilaian kualitas layanan. Kesimpulan: Menggunakan metode yang diperoleh Fuzzy Sevqual lima atribut / kriteria yang menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan karena memiliki nilai Servqual (Celah) terbobot paling besar. Atribut yang Fasilitas yang disediakan tidak lengkap dan tidak memadai dengan nilai -1,417 servqual, untuk urutan kedua Peralatan yang digunakan tidak menggunakan teknologi terbaru (lanjutan) sebesar -1,313, yang merupakan peringkat ketiga. Petugas tidak memiliki perhatian untuk merawat pasien dengan nilai -1.250 servqual, untuk penanganan keluhan dan Non-radiologi kelima dan terakhir tidak nyaman untuk -1.146. Dimana tiga kriteria di atas adalah dimensi Tangibles, sehingga prioritas utama untuk diperbaiki dan peningkatan kualitas perawatan adalah dimensi Tangibles dengan skor total -1.161. Kualitas layanan dalam Instalasi Radiologi dari keseluruhan perhitungan kesenjangan hasil menunjukkan nilai gap negatif adalah -0.961, artinya apa yang diharapkan belum sesuai dengan apa yang pelanggan belum dapatkan pelanggan di Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Analisa Kepuasan Layanan Berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien.
2. Bagaimana pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap kepuasan pasien.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas layanan terhadap kepercayaan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan yang ditinjau berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan pasien berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menambah pengetahuan serta mempelajari masalah – masalah berhubungan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis

##### **1. Manfaat Praktis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak rumah sakit dalam rangka proses pembelajaran sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan.
- b. Memperluas wawasan bagi pelayanan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sejenis dalam rangka meningkatkan kemampuan memecahkan masalah.