

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan.

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Salah satu layanan kesehatan yang menangani kebutuhan masyarakat akan kesehatannya adalah klinik. Fungsi klinik sekarang ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Klinik pada akhirnya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien meningkat.

Terciptanya kualitas layanan yang optimal tentunya akan menciptakan kepuasan bagi pasien tersebut. Peningkatan kualitas layanan ini nantinya akan memberikan beberapa manfaat bagi klinik, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas klinik dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi klinik tersebut.

Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan atau jaminan, perhatian dan tampilan fisik atau berwujud. Berdasarkan lima

dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan klinik Sarana Medika Baru selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui mengenai pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

**Tabel 1.1. Data Pasien Klinik Sarana Medika Baru**

<b>Bln</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mei</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Agu</b>	<b>Sep</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Des</b>
<b>Jml</b>	1997	1700	1695	1600	1575	1496	1450	1300	1350	1200	1198	1150

Sumber : data klinik tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, pasien yang berkunjung ke Klinik Sarana Medika Baru pada tahun 2015, terjadi penurunan kunjungan pasien di klinik. Hasil penyebaran kuesioner kepada 30 keluarga pasien yang berobat di klinik Sarana Medika Baru, terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun keluarga pasien, didapatkan 66,6% (20 Orang) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan 3% (9 orang) kurangnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim klinik. Hal tersebut dapat juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tidak sesuai harapan pasien dan penelitian-penelitian di bawah ini.

Kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh pada kepercayaan dan kepuasan pada instansi kesehatan seperti yang diungkapkan dalam penelitian Chang (2013) mendapatkan hasil kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan mempengaruhi kepercayaan pasien. Penelitian Azizan (2013) mengungkapkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan

pasien. Sedangkan penelitian Alrubaiee (2011) mengungkapkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti termotivasi untuk melihat faktor-faktor yang menjadi alasan bagi pasien agar kembali memanfaatkan jasa pelayanan klinik, kualitas pelayanan yang harusnya diberikan oleh tim klinik sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada pasien serta kepercayaan pasien pada klinik tersebut. Karena faktor kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien yang rendah atau kurang yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pasien pada klinik tersebut.

## **1.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Choi (2005) kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 557 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menemukan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang baik antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Eisingerich (2007) mengatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas, dan niat pembelian kembali. Data survei yang dikumpulkan dari 1125 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menemukan hubungan kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas di niat pembelian kembali. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara loyalitas konsumen dengan niat pembelian kembali, kepercayaan konsumen mempunyai hubungan positif dengan niat pembelian kembali, kepercayaan konsumen mempunyai hubungan positif dengan loyalitas konsumen, kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap niat pembelian kembali, kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian Badri (2009) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, status pasien, dan kepuasan pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 244

responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menemukan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dan status pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan yang positif antara status pasien dengan kepuasan pasien, dan terdapat hubungan yang negatif antara status pasien dengan kualitas pelayanan.

Penelitian Chenet (2010) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, produk yang berbeda, komitmen, kepuasan dan *word-of-mouth*. Data survei yang dikumpulkan dari 360 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menemukan hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan, produk yang berbeda, komitmen, kepuasan dan *word-of-mouth*. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Produk yang berbeda berhubungan erat dengan komitmen dan kepuasan dan *word-of-mouth* yang positif.

Penelitian Atinga (2011) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan. Data survei yang dikumpulkan dari 324 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Wu (2011) variabel yang diteliti adalah citra merek rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas. Data survei yang dikumpulkan dari 500 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara citra merek rumah sakit, kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM dimana enam hipotesis yang diajukan hanya ada empat yang berpengaruh signifikan. Empat hipotesis yang berpengaruh signifikan tersebut merupakan hasil dari penelitian ini yang menyatakan bahwa citra merek rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, citra merek rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien memiliki

pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien. Dua hipotesis yang tidak memiliki pengaruh adalah citra merek rumah sakit tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Penelitian Alrubaiee (2011) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan karakteristik demografi sosial. Data survei yang dikumpulkan dari 330 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan karakteristik demografi sosial. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak positif terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan beberapa variabel dari karakteristik demografi sosial mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien.

Penelitian Shpetim (2012) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas. Data survei yang dikumpulkan dari 258 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan, kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap loyalitas, kepuasan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepercayaan, kepuasan mempunyai hubungan yang positif terhadap loyalitas dan kepercayaan mempunyai hubungan yang positif terhadap loyalitas.

Penelitian Irfan (2012) variabel yang diteliti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 369 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak

mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang menerima asuransi.

Penelitian Chang (2013) variabel yang diteliti adalah layanan medis berbasis interpersonal, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 285 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara layanan medis berbasis interpersonal, kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah persepsi layanan medis berbasis interpersonal memberikan dampak positif untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Aliman (2013) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan perilaku. Data survei yang dikumpulkan dari 300 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan dan perilaku. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan perilaku dan hubungan yang positif antara kepuasan dengan perilaku.

Penelitian Azizan (2013) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data survei yang dikumpulkan dari 109 responden yang menggunakan pelayanan rumah sakit yang digunakan untuk menguji adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode PLS-SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan memberikan hasil yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Amin (2013) variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien dan perilaku. Data survei yang dikumpulkan dari 350 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan perilaku. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan rumah

sakit mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku.

Penelitian Lien (2014) variabel yang diteliti adalah kepercayaan, kualitas pelayanan, biaya, dan merek rumah sakit. Data survei yang dikumpulkan dari 483 responden yang dipilih secara acak yang digunakan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan, dan hubungan antara merek rumah sakit dengan biaya. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan dampak positif, lingkungan yang berkualitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan, dan hubungan antara merek rumah sakit dengan biaya memberikan dampak yang positif.

### **1.3. Kesenjangan Penelitian**

Kesenjangan penelitian terdapat pada penelitian Lien (2004) lingkungan yang berkualitas tidak memberikan dampak positif terhadap kepercayaan. Secara teori kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan pasien, sehingga penulis melakukan penelitian hubungan kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan pasien. Penelitian Irfan (2012) menunjukkan kualitas pelayanan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara teori kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, maka penulis juga melakukan penelitian hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien untuk membuktikan teori tersebut. Penelitian Albrubaiee (2011) dan Shpetim (2012) mengatakan kepuasan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan pasien. Penelitian terdahulu, ditemukan bahwa umumnya penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan dilakukan di lingkungan perusahaan, industri perhotelan, rumah sakit pemerintah dan swasta sehingga menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di klinik swasta.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi antara lain terjadinya penurunan jumlah

kunjungan pasien, adanya beberapa keluhan pasien yang masuk berhubungan dengan pelayanan klinik, kurangnya kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik, serta pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien di Klinik.

#### **1.4. Batasan Penelitian**

Berdasarkan dari identifikasi masalah, maka penulis akan membatasi masalah yang kiranya dapat dilakukan penelitian dengan mengingat pentingnya masalah dan keterbatasan waktu serta tenaga. Penelitian ini dibatasi pada masalah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

#### **1.5. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu: adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien, pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepercayaan pasien dan faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### **1.6. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah diketahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta diketahui analisis faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien.

#### **1.7. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Bagi penulis, penelitian ini untuk mengetahui aspek-aspek yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga dijadikan sebagai masukan positif untuk menambah informasi dan wawasan kepada klinik tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga

meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien maka dapat meningkatkan jumlah pasien sehingga menaikkan profit. Bagi pihak Universitas Esa Unggul Jakarta, sebagai referensi yang dijadikan dasar untuk penulis berikutnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.