

## BAB I

### Pendahuluan

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini kita berada di era global yang begitu ketat dalam pembangunan maupun persaingan yang ada disekitar kita. Tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis, melainkan persaingan seperti ini juga terjadi pada setiap instansi, dimana mereka berlomba untuk memberikan yang terbaik bagi instansi maupun masyarakat yang memakai jasa atau pelayanan karyawan (1).

Peningkatan pemahaman masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan semakin meningkat, sesuai dengan meningkatkan kesadaran akan arti hidup sehat. Bersamaan dengan itu, kalangan industri memandang jasa pelayanan kesehatan sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Rumah sakit adalah salah satu usaha jasa di bidang kesehatan yang banyak dijumpai, dimana rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (2).

Kepuasan pasien di rumah sakit diciptakan melalui sistem kerja yang baik, tujuannya adalah untuk mempertahankan loyalitas pasien dan memperoleh pasien baru yang lebih banyak. Standar pelayanan kesehatan digunakan untuk memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya, meningkatkan keterampilan, perlindungan hukum, penilaian dan keseragaman. Oleh karena itu, standar pelayanan harus dipahami oleh semua tenaga kesehatan (3).

Penetapan standar kepuasan pasien di rumah sakit ditetapkan secara nasional. Menurut Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan yaitu  $\geq 90\%$ . Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah standar, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (4). Kepuasan pasien tergantung kualitas pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna jasa layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan langsung pelayanan yang diterima yang didasarkan pada baik atau buruk pelayanan yang diterima lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (5).

Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, maka sudah tentu pasien akan merasa nyaman berada di suatu rumah sakit. Jika pasien nyaman tentunya dikemudian hari mereka akan kembali lagi, namun sebaliknya jika kualitas pelayanan suatu rumah sakit buruk, maka sudah tentu tidak akan dipilih bahkan akan ditinggalkan pasiennya. Untuk itu sangat penting menjaga kualitas pelayanan, dari mulai awal pasien masuk hingga pasien pulang. Hal ini bisa dikatakan bahwa jika pasien dilayani dengan baik maka tingkat komplain akan semakin rendah, dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai dengan harapan maka tingkat komplain juga akan meningkat (6).

Menurut Parasuraman (Pratiwi, 2020) ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (2).

Penelitian Zulkifli (2019) menemukan bahwa dimensi bukti langsung (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai, sedangkan dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan. Dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr. Abdul Rivai adalah dimensi bukti langsung (*tangible*), dengan koefisien regresi sebesar 0,965 atau 96,5%. Nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 97,4%, sedangkan sisanya sebesar 2,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut (7).

Khairun Nisa et al (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan secara keseluruhan maupun berdasarkan dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti fisik kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGMP USU Medan (8).

Steff Mongkaren (2013) *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado* menyatakan fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (1).

## **1.2 Tujuan Penelitian**

### 1.2.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti langsung) terhadapkepuasan pasien di rumah sakit
- b. Mendeskripsikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) terhadapkepuasan pasien di rumah sakit
- c. Mendeskripsikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reponsiveness* (daya tanggap)terhadap kepuasan pasien di rumah sakit
- d. Mendeskripsikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) terhadapkepuasan pasien di rumah sakit
- e. Mendeskripsikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan *emphaty* (empati) terhadap kepuasanpasien di rumah sakit