

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, item layanan berupa layanan kesehatan yang bersaing di pasar semakin berkembang dan terdiversifikasi sebagai akibat dari liberalisasi pasar. Oleh karena itu, ada persaingan di antara rumah sakit untuk memenuhi tuntutan pasien dan memberikan kepuasan pelanggan yang maksimal, karena tujuan perusahaan adalah untuk menghasilkan perasaan kepuasan pelanggan. Untuk menyenangkan pasien, perlu untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat menghasilkan kepuasan pelanggan, karena fakta ini terbukti. Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang ialah salah satu rumah sakit besar di Kabupaten Lumajang dan memiliki fasilitas peralatan medis terlengkap.

Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang, menjadi rumah sakit yang memiliki fasilitas yang memadai mulai dari pengobatan, rawat inap yang tepat waktu, karyawan yang profesional, serta kelengkapan fasilitas fisik yang cukup memuaskan. Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang juga wajib memperhatikan keadaan pasar yang dijadikan pertimbangan-pertimbangan didalam memasarkan jasa terhadap Pasien. Kondisi pasar yang diartikan ialah tingkat ekonomi masyarakat serta bagaimana caranya agar pasien tersebut jika sakit akan kembali berobat lagi di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang. Situasi-situasi tersebut merupakan dasar utama bagi Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang dalam memasarkan jasanya. Untuk itu dibutuhkan karyawan-karyawan yang profesional

dalam mengawasi kualitas pelayanan serta strategi meyakinkan Pasien/pasien untuk membeli atau berminat pada jasa yang ditawarkan khususnya pelayanan yang berkualitas dengan berpatokan penuh pada kondisi pasar yang ada.

Persaingan bisnis yang semakin ketat memaksa RS Bhayangkara Lumajang untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang terhadap 30 Pasien pada Instalasi Rawat Inap diperoleh angka 95 % menyatakan puas dengan layanan kesehatan yang diberikan dan 5 % menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Lumajang terbanyak adalah pada ketersediaan kamar perawatan Pasien, namun disisi lain pihak Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang mengalami kendala dalam pemenuhan kamar Pasien karena terbentur oleh peraturan Menteri Kesehatan dimana Rumah Sakit Type C Dalam peraturan Menteri kesehatan nomor 14 Tahun 2021 menyatakan bahwa pembagian kamar pada Rumah Sakit terdiri dari kelas perawatan, kelas standar, intensif sehingga ketersediaan kamar VIP sangat minimal dan disisi lain mayoritas Pasien ingin naik kelas dari kelas I ke VIP. Maka dari itulah, rumah sakit wajib mengoptimalkan sarana rawat inap kelas II dan III untuk memastikan pasien merasa nyaman terlepas dari kelas perawatannya. Keluhan ini mengungkapkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam proses penyediaan layanan rawat inap, yang memerlukan peningkatan kualitas dan tindakan tanggap untuk mengatasi masalah tersebut. Setelah pasien puas dengan layanan yang ditawarkan, ia akan membandingkan layanan tersebut. Jika pasien sepenuhnya senang, mereka akan membeli dari lokasi yang sama lagi dan menyarakannya kepada orang lain.

Untuk dapat bersaing di pasar saat ini, diharapkan setiap rumah sakit dapat memuaskan pasien dengan menerapkan strategi yang sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu cara rumah sakit dapat memastikan kepuasan pelanggan adalah melalui penawarannya. Konsekuensinya, setiap rumah sakit harus mampu memenuhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Bersamaan dengan adanya perubahan keinginan Pasien, dan kepuasan Pasien yang memberi rekomendasi kepada orang lain, maka bisa mendorong kenaikan permintaan terkait keperluan pelayanan rumah sakit. Apalagi permintaan akan kebutuhan Pasien dalam hal ini pasien akan mencari pelayanan yang sesuai keinginan Pasien. Melalui banyaknya pilihan rumah sakit yang ada di Kabupaten Lumajang, maka Pasien akan selektif didalam penentuan kualitasnya layanan pelayanan yang tersedia di RS Kabupaten Lumajang. Begitu juga Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang yang hingga saat ini masih banyak masyarakat Lumajang khususnya Pasien yang melakukan pengobatan atau rawat inap.

Dari kondisi pasar tersebut Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang memasarkan jasanya berupa kualitas layanan yang dibagi atas : Bukti fisik (*Tangible*) yang mencakup Peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai, memiliki 107 ruangan pasien rawat inap yang terbagi menjadi kelas standar, Intensif dan Kelas Isolasi , memiliki tempat parkir motor yang cukup memadai, memiliki dokter spesialis dengan jumlah 25 orang, memiliki dokter umum yang berjumlah 5 orang dan memiliki karyawan 217 orang. Empati (*Emphaty*) yang memiliki rasa kemudahan hubungan dengan pasien, bisa memerhatikan pasien dan memahami kebutuhan pasien dalam berobat. Keandalan (*Reliability*) dimana Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang memberi layanan yang optimal

dengan akurat dan bisa dipercaya. Daya tanggap (*Responsibility*) memiliki konfirmasi pelayanan antara karyawan dan pasien serta pelayanannya yang profesional. Jaminan (*Assurance*) yang bisa menghargai, menjaga kesopanan antara karyawan dan pasien, memiliki kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran tinggi, serta karyawan/dokter yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan. Kelima unsur tersebut mampu memberikan pelayanan berkualitas kepada Pasien (pasien) guna kepuasannya. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang Kabupaten Lumajang merupakan pelayanan berkualitas dalam memasarkan jasanya, dilihat dari kerja karyawan, tempat/bangunan, bahan berupa obat-obatan, serta kelengkapan fasilitas fisiknya. Namun demikian, Manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang harus mengetahui bahwa pada umumnya masyarakat khususnya pasien ingin mencari Rumah Sakit menyesuaikan pada kualitas layanan yang mereka harapkan. Dalam hal ini Rumah Sakit wajib bisa memberi kualitas layanan menyesuaikan terhadap yang diharapkan bagi pasien.

Maka dari itu manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang, yang menilai bahwasanya layanan yang diberi bagi mereka sudah sangatlah baik, terutama kepuasan Pasien/pasien, harus memikirkan bagaimana caranya agar setiap pasien merasa sangat puas, dan jika mereka kembali sakit akan kembali berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang, dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan temuan awal yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan di lapangan, ada banyak jenis perspektif pasien tentang kepuasan pasien/pasien, antara lain: Beberapa pasien tidak puas terhadap layanan yang ditawarkan bagi RS Bhayangkara Lumajang, karena apa yang diantisipasi bagi pasien pada hal ini. Situasi tersebut adalah kualitas pelayanan

yang tidak diberikan oleh RS Bhayangkara Lumajang, khususnya penambahan ruang rawat inap VIP pada tahun 2022.

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan beberapa penelitian tentang kualitas layanan, harga, dan fasilitas, seperti penelitian Semiaji Santoso (2012) yang berjudul "Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas". "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 rawat inap. Roemani Muhammadiyah Semarang". Menurut temuan penelitian, ada hubungan antara kualitas layanan dan kebahagiaan pasien. Berlandaskan kajian data statistik, variabel dan indeks pada kajian studi ialah asli serta dapat dipercaya. Model regresi adalah bebas multikolinearitas, bebas heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal berdasarkan uji asumsi klasik.

Ahmad Suharto (2012) Dengan Judul "Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada laboratorium parahita diagnostic center Cabang Jember". Berlandaskan perolehan uji hipotesis, sehingga bisa dinyatakan bahwasanya hipotesis yang mengungkapkan bahwasanya kualitas layanan yang dimaksudkan terbagi menjadi tangible, dependability, responsiveness, empati, dan assurance adalah benar. Dampak parsial bagi kepuasan pasien di Laboratorium PARAHITA Diagnostic Center Cabang Jember.

Alfi Nuansari (2018) bertajuk "Pengaruh kualitas pelayannya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ditinjau dari perspektif ekonomi islam pada RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung". Temuan memperlihatkan kalau bukti nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh simultan bagi kepuasan dan kesetiaan pasien di RSUD Dr. H.Abdul Moeloek Provinsi.

Meutia Dewi (2016) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RS Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur”. Berdasarkan perolehan persamaan regresi linear berganda $KP = 2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022 J + 0,122 E$, faktor bukti fisik, keandalan, responsibilitas, jaminan dan empati berpengaruh positif bagi kepuasan pasien di RS Rehabilitasi Medik bila menggunakan BPJS. Faktor bukti fisik, keandalan, responsibilitas, jaminan dan empati berkontribusi bagi kepuasan pasien di RS Rehabilitasi Medik yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebanyak 0,589 atau 58,9%.

Amelia (2018) bertajuk “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu”. Berlandaskan perolehan analisis regresi sebelumnya bisa dinyatakan bahwasanya seluruh aspek kualitas layanan (tangible, dependability, responsiveness, assurance, dan empati) memberi pengaruh positif dan substansial secara statistik bagi kepuasan pasien di RS USU.

Mar'atus Sholehah (2021) dengan judul “Kajian literatur determinan kepuasan Pasien pada pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejumlah aspek yang memberi pengaruh kepuasan pasien akan layanan rawat jalan rumah sakit antara lain pedoman layanan (waktu tempuh, waktu tunggu pemberian layanan, minum obat, kejelasan penyakit, konsultasi pengobatan dan perilaku petugas media), prasarana rumah sakit (teknologi kedokteran, lingkungan rumah sakit, dan pembiayaan pengobatan), berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kompetensi teknis dan interpersonal, dan biaya pengobatan.

Signifikansi dan keunikan dari penelitian ini terletak pada fenomena banyaknya rumah sakit yang terdapat di Kabupaten Lumajang khususnya Rumah Sakit Bhayangkara yang dari tahun ke tahun terus melakukan peningkatan fasilitas dan kualitas dari layanan kesehatan. Dari adanya beberapa rumah sakit yang ada, masing-masing dari mereka saling berkompetisi satu sama lain dalam memberikan layanan kesehatan memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk para Pasien. Dalam memilih pelayanan kesehatan yang akan digunakan, tentunya Pasien tidak hanya mempertimbangkan dari segi harga pelayanan, melainkan juga mempertimbangkan kualitas pelayanan serta citra rumah sakit. Oleh karenanya peneliti hendak mengetahui besaran pengaruh variabel-variabel tersebut bagi keputusan Pasien didalam penggunaan layanan jasa kesehatan di Kabupaten Lumajang. Penelitian ini mengambil sampel 30 Pasien di unit rawat inap.

Berdasarkan konteks sebelumnya, penulis terdorong dalam melaksanakan kajian studi tentang kualitas pelayanan berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang”**

1.2. Batasan Masalah

Supaya bahasan hasil kajian studi tidak meluas sehingga diperlukan untuk menentukan batasa permasalahan, diantaranya:

1. Kajian studi ini menguraikan hal berkaitan dengan Manajemen Pemasaran
2. Kajian studi ini memaparkan hal berkaitan kualitas layanan terbagi menjadi *Tangible, Empaty, Responsibility, Reliability, dan Assurance*;

3. Lokasi pelaksanaan kajian studi ini di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang;
4. Informan pada kajian studi ini ialah pasien rawat inap VIP, kelas I, Kelas II, Kelas III di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Rumusan Masalah

Untuk menyenangkan pasien, perlu untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat menghasilkan kepuasan pelanggan, karena fakta ini terbukti. Rumusan masalah pada kajian studi ini ialah sebagai berikut, didasarkan penjelasan latar belakang:

“Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance* berpengaruh parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang? “

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan permasalahan, sehingga tujuan pada kajian studi ini bisa ditentukan, yaitu :

“Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Empaty*, *Responsibility*, *Reliability*, dan *Assurance*, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang.”

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan kajian studi yang sudah dijelaskan, peneliti berharap dapat memberikan manfaat setelah melakukan studi ini, yakni :

1. Manfaat Teoritis

Dengan teoritis, hasil kajian studi ini mampu memberi manfaat selaku media dalam memperluas wawasan dan pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran jasa yang dilatarbelakangi oleh perkembangan layanan kesehatan, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu manajemen pemasaran dan pengaruh-pengaruhnya terhadap dunia bisnis.

2. Manfaat Praktis

Dengan praktis, hasil kajian studi ini bisa bermanfaat untuk sejumlah pihak yaitu :

a) Bagi ITB Widyagama Lumajang

Perolehan kajian studi ini diharap bisa menambah koleksi perpustakaan di ITB Widyagama Lumajang, serta memberi wawasan dan informasi untuk pengkaji lainnya yang hendak melaksanakan kajian studi tambahan, khususnya yang berkaitan pada Mutu Pelayanan Kesehatan berupa Tangible, Empati, Tanggung Jawab, Keandalan, dan Jaminan.

b) Bagi Pembaca

Nilai pada kajian studi ini ialah pembaca bisa mengenali terkait dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien oleh RS Bhayangkara Lumajang, serta pengaruh pelayanan tersebut terhadap pasien. Sehingga pembaca terutama Pasien juga dapat menilai seberapa besar pengaruh dari kelima variabel tersebut terhadap kepuasan Pasien.

c) Bagi Penulis

Selaku salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana dibidang manajemen, diharapkan kajian studi ini bisa memberi peluang dalam mengembangkan pengetahuan dan pemahaman dibidang pelayanan

kesehatan. Mengenai kualitas pelayanannya, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat tinggi.

d) Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang

Hasil kajian studi ini diharapkan bisa digunakan selaku sumber informasi didalam upaya menciptakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, mempertahankan stabilitas pelayanan secara kontinyu untuk saat ini dan masa mendatang, membangun nilai yang baik di mata Pasien guna meningkatkan citra rumah sakit serta bersaing dalam persaingan bisnis dengan beberapa rumah sakit yang ada di Kabupaten Lumajang. Sehingga juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengambil strategi yang hendak dilaksanakan dimasa mendatang.

