

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Menkes RI (2015) "kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang kemungkinan setiap orang hidup produktif". Sedangkan istilah telah sehat dalam kehidupan sehari-hari dapat dipakai untuk kendaraan bermotor atau mesin, jika dapat berfungsi secara normal, maka seringkali oleh pemiliknya dikatakan bahwa kendaraannya dalam kondisi sehat. Kebanyakan orang mengatakan sehat jika badannya merasa segar dan nyaman. Bahkan seorang dokter akan menyatakan pasiennya sehat berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukannya jika seluruh tubuh pasien berfungsi secara normal.

Menurut Menkes RI (2015) "upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat". Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Kesehatan adalah sesuatu yang sangat berguna bagi kita semua, karena kesehatan adalah modal dasar bagi setiap orang untuk melakukan segala aktivitas dengan baik dan maksimal.

Berkembangnya teknologi dan informasi, serta perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang menyebabkan pendidikan dan 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. Begitu pula di sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa perhotelan, asuransi, perbankan, penerbangan, pariwisata dan telekomunikasi. Demikian pula ada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit atau Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien.

Menurut *American society for quality control* (dalam Ririn dan Mastuti 2011:103) “kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa/dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat latin, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejumlah mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya”. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:152) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan kesehatan terhadap masyarakat harus bisa dijaga kualitasnya sehingga semua lapisan masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut Kotler (2002:83) “pelayanan adalah

setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga menyatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudahnya transaksi. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:40) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2001:26) mengidentifikasi 5 kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan diantaranya *tangible* (kenyataan), yaitu merupakan penampilan fasilitas fisik peralatan materi komunikasi yang menarik, dan lain-lain. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat dan konsisten. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen.

Menurut Depkes RI (2009) “pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat”. Menurut Notoatmojo (2007:97) “pelayanan kesehatan adalah subsystem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat”.

RSUD Pasirian merupakan salah satu unit layanan di bidang kesehatan, dalam hal ini merupakan Rumah Sakit rujukan wilayah barat di kabupaten Lumajang. Menurut Kotler dan Keller (2009:137) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Menurut Nursalam (2014:125) “kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”. Sedangkan Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Woodruff and Dgardial, 2002:36). Kepuasan pasien berhubungan erat dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dimana kepuasan terjadi apabila apa yang terjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas. Dengan mengetahui kepuasan pasien, Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi.

Rumah Sakit adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di

wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Dengan kata lain Rumah Sakit mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Menurut Kepmenkes RI No.128/Menkes/SK//2004 Rumah Sakit merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Direktur Rumah Sakit adalah penanggung jawab pembangunan kesehatan ditingkat kabupaten. Dokter Rumah Sakit adalah tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada sarana pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.71 tahun 2013 tentang rawat inap pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (Rumah Sakit). Pelayanan rawat inap adalah kegiatan pelayanan terhadap pasien yang masuk rumah sakit, menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Menurut Crosby (dalam Nursalam, 2014:86) "rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan dimana pasien dirawat dan tinggal untuk jangka waktu tertentu".

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya Rusika Atmawati dan M.Wahyuning (2004) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. Dengan hasil

penelitian bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan. Daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pendidikan belum memuaskan, (a) ada pengaruh *tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *asurance* terhadap kepuasan konsumen pada lembaga bimbingan dan konsultasi belajar AL Qolam Bandar Lampung.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto (2009) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Cipinang Jakarta Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pujian yang dilakukan oleh nasabah kepada bank.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aniek Indrawati (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh positif dan signifikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rizan dan Fajar Andika, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta (2011), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survey pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati Jakarta Selatan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siew-Phaik Loke et al (2011) dengan judul *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dr. Wathek S Ramez (2012) dengan judul *Patients Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tran Van Quyet (at all) (2015), dengan judul *Service Quality Effect on Customer Satisfaction in Banking Industry*. Hasil penelitian menunjukkan semua lima faktor yang positif berhubungan hanya menunjukkan dukungan parsial.

RSUD Pasirian adalah Rumah Sakit Daerah tipe D yang merupakan Rumah Sakit rujukan di Lumajang wilayah barat, Rumah Sakit ini didirikan dengan tujuan bisa mengurai pasien di Rumah Sakit Haryoto yang berlebihan dengan demikian RSUD Pasirian bisa membantu melayani pasien di Lumajang wilayah barat yang

lebih optimal. Jadi pasien wilayah barat, Candipuro, Bades, Tempursari, Pronojiwo tidak perlu harus dirujuk ke RSUD Haryoto.

Dengan demikian, jumlah kunjungan masih belum bisa banyak tetapi diharapkan semakin lama jumlah kunjungan semakin meningkat.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pasirian

No	Kunjungan	2015	2016	2017
1	Januari	146	129	143
2	Februari	140	125	184
3	Maret	139	125	199
4	April	151	137	158
5	Mei	149	133	116
6	Juni	117	83	116
7	Juli	125	66	97
8	Agustus	131	139	107
9	September	131	137	112
10	Oktober	107	114	86
11	November	116	101	95
12	Desember	132	125	116
	Jumlah	1584	1414	1529

Sumber data: Laporan Rekapitulasi Kunjungan Pasien Tahun 2015, 2016, 2017

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap di RSUD Pasirian mulai tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 jumlah pasien naik turun dan setiap bulannya ada pasien yang pulang paksa yang dapat diketahui dari register rekam medik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika kualitas yang diberikan oleh Rumah Sakit tidak selalu maksimal. Contohnya : orang sakit tipoid/tifus perawatan di rawat inap sudah 3 hari panasnya sudah turun, sudah minta pulang padahal masih harus dievaluasi 2 hari lagi.

Dari latar belakang di atas peneliti tertarik ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pasirian. Dari uraian di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang”**.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, serta uraian mengenai ruang lingkup permasalahan agar tidak menyimpang dari apa yang telah ditentukan pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang Manajemen Pemasaran khususnya pemasaran jasa serta difokuskan pada pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

- b. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

b.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berupa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?
- b. Apakah kualitas pelayanan berupa *reability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?
- c. Apakah kualitas pelayanan berupa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?
- d. Apakah kualitas pelayanan berupa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?
- e. Apakah kualitas pelayanan berupa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang?

b.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.
- b. Untuk mengetahui *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.
- c. Untuk mengetahui *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.
- d. Untuk mengetahui *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.
- e. Untuk mengetahui *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

e.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi pihak perusahaan yang khususnya Rumah Sakit. Secara terperinci manfaat dengan keadaan penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti,
 1. Peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung akan menerima manfaat untuk membandingkan secara nyata teori yang telah didapat selama

masa perkuliahan dengan keadaan fenomena yang terjadi pada suatu perusahaan, khususnya pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2. Peneliti ini bisa melengkapi syarat-syarat dan tugas akhir studi untuk mendapatkan gelar sarjana setrata satu (S1) dengan menambah pustaka bagi perpustakaan yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang

b. Bagi STIE Widyagama Lumajang,

Menambah referensi bacaan mengenai pemasaran yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian.

c. Bagi Instansi,

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya,

Sebagai bahan referensi untuk menunjang penelitian selanjutnya terutama untuk kajian kualitas dan kepuasan.

