

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan individu secara keseluruhan di mana layanan tersebut mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan yayasan dengan keunikan yang tidak akan ditemukan di berbagai asosiasi atau lembaga bisnis lainnya. Mengapa demikian, karena rumah sakit merupakan suatu badan usaha yang padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat konflik secara internal dan secara eksternal. Rumah sakit mengalami banyak perubahan, semula bergerak dalam bidang sosial tapi seiring dengan kemajuan waktu dengan hadirnya klinik medis swasta pasti akan ada persaingan antara rumah sakit baik milik pemerintah dan klinik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pelanggan untuk menggunakan layanan mereka. Jadi pada awalnya rumah sakit sebagai sebuah perusahaan dengan kapasitas sosial berubah menjadi bisnis tetapi pada saat yang sama memberikan layanan kesehatan terbaik sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Setiap rumah sakit akan berusaha untuk mencapai tujuan organisasinya, dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan ini, rumah sakit sering dihadapkan dengan masalah di dalam dan di luar. Hal-hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi rumah sakit dalam mencapai tujuannya, hal ini membuat rumah sakit harus segera bergerak untuk menyelesaikan masalah secara cepat dan pasti karena masalah tersebut akan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, yang harus mendapat perhatian utama oleh rumah sakit adalah pelayanan, kualitas layanan merupakan komponen fundamental utama yang dapat membentuk kearifan dan kepercayaan pasien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, kualitas layanan dalam derajat kesempurnaan serangkaian

pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi banyak pasien mendapatkan pelayanan sesuai norma dan moral yang baik. Kualitas suatu layanan dianggap mempunyai pengaruh yang nyaman terhadap loyalitas konsumen, karena mutu dari layanan dapat memberi sumbangsih stimulus kepada pasien dalam ikatan yang kuat dengan rumah sakit (Nasution, 2004).

Menurut Azwar (2010), suatu instansi kesehatan seharusnya berkualitas baik jika pelayanan kesehatan dapat memenuhi setiap klien sesuai dengan tingkat pemenuhan masyarakat normal dan yang pelaksanaannya sesuai pedoman serta standar yang ditetapkan.

Dengan status rumah sakit sebagai BLUD penuh dan telah terakreditasi dengan tingkat lulus secara paripurna serta berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik periode tahun 2018 – 2020, maka dapat tersaji data hasil dari survei kepuasan masyarakat sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2018 – 2020**

No.	Kegiatan Survei	Tahun			Target
		2018	2019	2020	
1.	Rumah Sakit	77,27%	76,87%	96,39%	78%
2.	Instalasi Rawat Jalan	76,16%	75,95%	77,67%	

Sumber : RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik

Dengan melihat tabel 1.1 diatas bahwasannya pada tahun 2018 dan 2019 menunjukkan hasil yang belum memuaskan, artinya kepuasan pasien belum maksimal atau bisa dibilang masih kurang memuaskan walaupun pada tahun 2020 mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Berdasarkan rendahnya capaian kepuasan pasien tersebut, maka perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus diupayakan oleh pihak rumah sakit. Selain itu era pandemi covid 19 cukup menguras perhatian manajemen rumah sakit untuk melakukan pemenuhan ruang untuk isolasi pasien covid 19 sehingga harus mengorbankan sebagian ruangan

pelayanan klinik rawat jalan yang harus digunakan untuk ruang isolasi dan memindahkan sebagian klinik ke ruang layanan yang kurang nyaman namun tetap sesuai dengan standar pelayanan dan hal tersebut menjadikan fenomena tersebut sebagai ide peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Mengapa kepuasan pasien terhadap pelayanan menunjukkan capaian yang kurang maksimal dan dalam hal ini peneliti lebih spesifik untuk mengamati permasalahan yang ada di Instalasi Rawat Jalan, mengingat Instalasi Rawat Jalan memiliki jumlah klinik dalam jumlah yang banyak, yaitu sejumlah 22 klinik.

Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, manajemen rumah sakit berupaya melakukan upaya perbaikan secara kontinu untuk meningkatkan pelayanannya dari berbagai hal diantaranya dengan meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana, sumber daya manusia serta kebijakan-kebijakan pelayanan, selain itu dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka cara yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan adalah dengan cara memperhatikan dari beberapa aspek seperti *Reliability* (Kehandalan), *Empathy* (Empaty), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Berwujud).

Oleh karena itu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik dipandang perlu dilakukan penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan permasalahan dalam skripsi ini diantaranya :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible (Berwujud)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Kehandalan (Reliability)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Jaminan (Assurance)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Empati (Empathy)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible (Berwujud)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Kehandalan (Reliability)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Jaminan (Assurance)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Empati (Empathy)* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara bersama – sama atau secara simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Aspek akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta kontribusi yang positif terhadap rumah sakit khususnya terkait dengan pengaruh dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Ilmu pengetahuan dan pengembangan

Sebagai bahan atau referensinya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada pengembangan ilmu manajemen pemasaran

3. Manfaat praktis

Sebagai dasar dalam mengambil suatu kebijakan untuk meningkatkan kualitas dan memberikan nilai tambah terhadap pelayanan kepada pasien serta dalam rangka untuk memberikan rasa kepuasan pasien.