

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan industri jasa saat ini telah mengalami kemajuan yang semakin meningkat sehingga perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa yang diberikan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan. Salah satu industri jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah Rumah Sakit.

Kesehatan jasmani dan rohani merupakan kebutuhan yang mendasar dalam menjalankan aktivitas. Dengan naiknya taraf kehidupan dan kesejahteraan, tentu akan meningkatkan juga harapan dari masyarakat mengenai penyediaan layanan dan tingkat kualitas dari layanan kesehatan. Faktor ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit untuk terus dapat memberi informasi, fasilitas dan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan pada konsumen, agar konsumen dapat memilih tempat penyedia layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka (M. . Rahman 2020). Rumah Sakit adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Pasal (1) menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Ada beberapa hal yang perlu di perhatikan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas medis. William & Purba (2020) kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan yang sejalan dengan kemauan pelanggan dan keakuratan bagaimana mereka disampaikan demi memuaskan kepuasan pelanggan. Tuntutan layanan yang berkualitas membuat rumah sakit berupaya secara terus-menerus untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan pelayanan dan memenuhi harapan para konsumen. Maka dari itu, rumah sakit mengutamakan kualitas layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Dalam memenuhi harapan-harapan dari konsumen, keunggulan yang dimiliki dari sebuah rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan dengan kreativitas yang menarik serta inovatif, agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen, pengunjung rumah sakit, serta masyarakat dapat berjalan dengan optimal (M. . Rahman 2020).

Kualitas layanan merupakan sebuah strategi yang digunakan perusahaan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Bagi pelaku bisnis memberikan layanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru. Layanan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses (Susanti & Wahyuni, 2017). Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang mampu bersaing. Peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan semakin menjadi perhatian bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dijadikan sebagai alat untuk mencapai keunggulan bersaing. Peningkatan kualitas

pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan. Keputusan menggunakan jasa yang dilakukan oleh konsumen menyangkut kepercayaan terhadap suatu jasa sehingga timbul rasa percaya akan kebenaran tindakan yang dilakukan. Kepercayaan konsumen terhadap keputusan yang diambil menyajikan sejauh mana ia memiliki keyakinan dalam keputusannya untuk memilih suatu produk atau jasa (Taan 2019).

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Memberikan pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standard kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Taha 2018). Selain itu, rumah sakit juga harus menyediakan fasilitas medis yang lengkap dan memadai. Fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggannya. Suasana dan desain fasilitas yang menarik akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk barang maupun jasa. Artinya salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah adanya fasilitas yang lengkap dan memadai di perusahaan (Susanti and Wahyuni 2017).

Merta et al (2021) Menyatakan fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk pada sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Fasilitas medis yang disediakan rumah sakit seperti kelengkapan peralatan medis yang digunakan sehingga tak perlu dikirim ke rumah sakit lain, kelengkapan pelayanan laboratorium, dan ketersediaan obat-obat yang memadai di rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas medis yang lengkap maka akan menimbulkan rasa kepuasan. Perusahaan akan memberikan kualitas layanan yang baik dalam perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Setiap pemimpin perusahaan harus tahu apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kepuasan yang didapatkan pelanggan maka pelanggan akan semakin loyal terhadap jasa yang dibeli atau dipakainya (Susanti and Wahyuni 2017).

Radito (2014) Mengatakan Kepuasan Pasien adalah wujud suatu pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan permintaan pasien. Besarnya harapan pasien akan menentukan tingkat kapesuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Dengan memberi kepuasan kepada pasien, rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan

merekomendasikan pada teman atau keluarganya (Harfika & Abdullah, 2017). Menurut Wahab (2017) kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan atas pengalaman dari penggunaan produk yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi (Anshar & Mashariono, 2019).

Merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan (Srijani and Hidayat 2017) dengan judul Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. Perbedaan penelitian terdahulu ini dan penelitian sekarang adalah terletak pada objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan dimana penelitian terdahulu mengambil objek pada pelanggan Aston Madiun Hotel & Conference Center dan metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi sederhana sedangkan penelitian sekarang mengambil objek pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo dan metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha, merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Gorontalo. Rumah sakit ini didirikan dengan tujuan untuk membantu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha beralamat di Jalan Rambutan No. 412, Kelurahan Buladu, Kecamatan Kota Barat, Kota Gorontalo. Sebagai rumah sakit umum, rumah sakit otanaha memiliki

tenaga-tenaga kesehatan yang tanggap dan professional dibidangnya masing-masing, diantaranya seperti tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, beberapa tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan. Berikut jumlah tenaga kesehatan dan non kesehatan di Rumah Sakit Otanaha Kota Gorontalo.

Tabel 1.1

Data Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo

Tenaga Kesehatan	Jumlah
Dokter Umum	34
Dokter Spesialis	15
Perawat	106
Bidan	45
Apoteker	6
Asisten Apoteker	12
Kemas	21
Perekam medis	3
Fisioterapi	2
Radiografer	4
Nutrisionis	17
Pranata lab	7
Penata anastesi	2
Administrasi	40
Total	314

Sumber data : Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo tahun, 2022.

Tabel 1.2

Data Tenaga Non Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo

Tenaga Non Kesehatan	Jumlah
Manajemen	4
Operator BMD	1
Operator Komputer	1
Operator keuangan	2
Administrasi Keuangan	1
Operator SIMPEG	1
Sespri Pimpinan OPD	1
Operator Perencanaan	1
Operator E-Monev	1
Binatu	2
Supir Ambulance	7
Supir Operasional	1
Supir Jabatan Eselon III	1
Evakuasi	9
Teknisi Mesin	2
Juru Masak	3
Pramusaji	5
Teknisi Kelistrikan	1
CSSD	3
Satpol	14
CS	27
Total	88

Sumber data : Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo tahun, 2022.

Dalam kegiatan operasionalnya Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo memberikan pelayanan medis 24 JAM. Fasilitas pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan medik, pelayanan keperawatan, dan pelayanan penunjang medik. Berikut beberapa fasilitas medis yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

Tabel 1.3

Fasilitas medis rumah sakit umum daerah otanaha Kota Gorontalo

No	Fasilitas Medis Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)
2	Instalasi Rawat Darurat Obsgin (IRDO)
3	Instalasi Rawat Jalan
4	Instalasi Rawat Inap
5	Instalasi Farmasi
6	Instalasi Bedah Sentral (IBS)
7	Instalasi Gizi
8	Instalasi Radiologi
9	Laboratorium
10	Ruangan Kebidanan
11	Ruangan Nifas
12	Ruangan Anak
13	Ruangan TB
14	Ruang <i>Intensive Care Unit</i> (ICU)
15	Ruang <i>Neonatal Intensive Care Unit</i> (NICU)
16	Rekam Medik
17	Poliklinik Gigi
18	Poliklinik Penyakit dalam
19	Poliklinik Saraf
20	Poliklinik Jantung
21	Poliklinik Gizi
22	Poliklinik Bedah
23	Poliklinik Obgyn
24	Poliklinik Anak
25	Poliklinik Mata

Sumber data : Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo tahun, 2022.

Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas kepada pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi tingkat kepuasan pasien masih belum dirasa sepenuhnya. Berikut jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

Tabel 1.4

Data Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo

Tahun	Jumlah Pasien
2019	6.953
2020	4.668
2021 (Januari-Juli)	3.378
Jumlah	14.999

Sumber data : Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Dapat dilihat bahwa Pada tahun 2019 jumlah pasien rawat inap yaitu 6.953, selanjutnya pada tahun 2020 jumlah pasien menurun menjadi 4.668, dan pada tahun 2021 bulan januari sampai bulan Juli jumlah pasien tetap mengalami penurunan menjadi 3.378. Dilihat dari jumlah penunrunan pasien pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa pasien mengalami ketidakpuasan akibat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas medis yang belum memadai, selain itu ditambah dengan adanya Coronavirus disease 2019 atau dikenal dengan COVID-19 membuat masyarakat yang sakit mengalami ketakutan untuk memeriksakan diri ke rumah sakit karena khawatir akan divonis terpapar Covid-19.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan melakukan wawancara dilapangan terkait dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas medis di Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha, mendapatkan keluhan dari beberapa pasien seperti lambatnya

pelayanan yang diberikan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, ditambah lagi petugas yang terlihat cuek atau kurang peduli dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan masih adanya diskriminasi pelayanan terhadap pasien rawat inap. Sedangkan dari segi fasilitas medis yaitu masih ada fasilitas-fasilitas yang belum begitu maksimal seperti ada beberapa peralatan medis yang kurang, ketersediaan obat-obat yang kurang lengkap. Fasilitas medis yang ada akan menjadi dasar penilaian konsumen setelah penggunaan jasa tersebut. Fasilitas medis yang disediakan dapat menjadi nilai tambah dari sebuah layanan. Semakin lengkap fasilitas medis yang disediakan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin tinggi. Masalah ini tentunya dapat mengurangi kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas medis yang diberikan sehingga secara tidak langsung dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo.

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan atau rawat inap yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kebanyakan petugas kesehatan melihat pasien dari status sosial mereka atau jaminan kesehatan yang mereka pakai, sehingga kadang-kadang terlihat bahwa petugas kesehatan membedakan pelayanan terhadap pasien umum, pasien BPJS mandiri, dan pasien yang hanya memiliki kartu sejahtera. Permasalahan ini tentu menyebabkan ketidakpuasan pasien dalam hal pelayanan, dimana pasien dengan kartu subsidi kesehatan sering kali diberikan pelayanan yang kurang

memuaskan serta dengan tahapan administrasi yang berbelit-belit yang menyusahkan bahkan menjadi lambat dalam tindakan medis (Taha 2018). Kepuasan Konsumen merupakan bentuk dari terpenuhinya harapan konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas medis akan mempengaruhi kepuasan konsumen bila difungsikan secara bersama-sama. Dengan difungsikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan fasilitas medis akan berdampak pada terpenuhinya kepuasan konsumen/peanggan (Oktaviani 2021).

Berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan jumlah pengunjung pada pasien rawat inap pada tahun 2019 sampai tahun 2020.
2. Adanya keluhan dari beberapa pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo
3. Adanya keluhan dari beberapa pasien terkait dengan fasilitas medis yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas medis secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas medis secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Otonaha Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Secara akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Secara praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Otonoma Kota Gorontalo dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas demi kepuasan pasien.