

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yang bergerak di bidang kesehatan dengan fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan. Rumah sakit sebagai industri jasa harus memberi pelayanan yang memuaskan bagi setiap pasien. Namun tidak semua rumah sakit memiliki standar pelayanan dan mutu pelayanan yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit semakin tinggi pula tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Rumah sakit harus berupaya keras di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Zeithaml, A., Parasuraman, 1998), disimpulkan bahwa terdapat sepuluh dimensi SERVQUAL yaitu : *competence, access, courtesy, communication, credibility, tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama

kali datang. Kemudian mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, *privacy*, dan pengaturan kunjungan serta outcome terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu outcome dari produk atau jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Suatu penilaian yang diberikan pelanggan bisa positif atau negative berdasar pengalamannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah suatu keputusan penilaian dari pasien. Puas atau ketidakpuasan tergantung pada sikapnya terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang), tingkat dari pada evaluasi “baik atau tidak” untuk dirinya melebihi, standar, atau dibawah standar (Djoko, 2000). Menurut (Wendy, 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terdiri dari faktor kompetensi (*competence*), faktor pembiayaan, faktor seputar lingkungan rumah sakit, faktor system, faktor hubungan antar manusia, faktor kenyamanan, dan faktor waktu pelayanan.

Menurut (Keller, 2009), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasanrata-rata penduduk, tata cara

penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Fendy, 2011).

Dari sepuluh jurnal yang direview, sebagian besar jurnal menjelaskan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), realibilitas (*realibility*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan beberapa faktor lain. Dari sepuluh jurnal yang direview tidak semua dimensi yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai “Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan berdasarkan PICO(S) *framework*. PICO(S) *framework* merupakan akronim dari :

1. *Population/Problem*, yaitu populasi atau masalah yang akan dianalisis sesuai dengan tema yang telah ditentukan dalam *literature review*.
2. *Intervention/Indocators*, yaitu suatu tindakan atau indikator dari masalah sesuai dengan tema yang diangkat dalam *literature review*.
3. *Compration*, yaitu intervensi yang digunakan sebagai pembanding. Jika tidak ada dapat menggunakan kelompok kontrol dalam studi yang terpilih.
4. *Outcome*, yaitu hasil atau luaran yang diperoleh pada studi terdahulu yang sesuai dengan tema yang diangkat dalam *literature review*.

5. *Study/Design*, yaitu desain penelitian yang digunakan dalam artikel yang akan direview.

Topik dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, maka deskripsi pada PICO(S) dapat digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1 Rumusan Masalah PICO(S)

PICO(S)	Alternatif
<i>Population</i>	Pasien
<i>Intervention / indicators</i>	Kualitas pelayanan
<i>Comparison</i>	Teori
<i>Outcome</i>	Kepuasan pasien
<i>Study design</i>	Kuantitatif dan Kualitatif

Dari tabel PICO(S) tersebut maka dapat disusun rumusan masalah berdasarkan alternatif yang didapatkan yaitu Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan studi empiris dalam 5 tahun terakhir.

### 1.3 Tujuan

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Mereview pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan studi empiris dalam 5 tahun terakhir.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mereview kualitas pelayanan di rumah sakit (Fendy , 2011)
2. Mereview kepuasan pasien di rumah sakit.

3. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit

#### **1.4 Manfaat**

##### 1.4.1 Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru sehingga dapat memperluas wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

##### 1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

##### 1.4.3 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai tambahan pemikiran secara tertulis dan teoritis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait Evaluasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.