

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, dunia kesehatan berkembang secara signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus, kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Hal ini membuat setiap perusahaan yang bergerak di industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012). Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan ketat antara sesama rumah sakit. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga rumah sakit harus mewujudkan kepuasan pasien dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

Kemampuan sebuah rumah sakit dapat diukur dengan tingkat kepuasan pasien yang dimulai dari penerimaan sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien menjadi sebuah alat ukur kualitas pelayanan di rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah petugas sebagai pemberi pelayanan. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang dapat memahami cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Jika pasien merasa puas, maka secara tidak langsung rumah sakit dapat mengalami peningkatan profitabilitas. Karena pasien yang merasa puas cenderung loyal dan melakukan promosi positif ke orang lain dengan sukarela, sedangkan pasien loyal

dapat meningkatkan keuntungan rumah sakit. Maka kepuasan pasien merupakan aset yang penting bagi rumah sakit (Anggraeni et al, 2019).

Pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya agar terwujud masyarakat Indonesia yang bermutu, sehat dan produktif. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut maka harus melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan. Kedua upaya tersebut adalah dengan memberikan pelayanan yang berkesinambungan atau *continuous core*. Upaya mencapai kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal adalah dapat dilakukan secara internal oleh rumah sakit maupun secara eksternal oleh lembaga sertifikasi atau akreditasi. Akreditasi merupakan salah satu mekanisme regulasi mutu pelayanan yang dikembangkan oleh pemerintah agar rumah sakit dapat memperbaiki kualitas pelayanannya (Afrilia et al, 2017).

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2017). Kepuasan pasien akan berdampak terhadap pelayanan kesehatan dan mempengaruhi kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesembuhan penyakit secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatan. Kepuasan juga dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta *outcome* terapi yang efektif seperti kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien merasa tidak puas karena menunggu terlalu lama, petugas yang kurang ramah, keterampilan yang kurang, dan membuat pasien kecewa.

Persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien (Yanti, 2019).

Studi pendahuluan yang telah dilakukan pada 10 pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terdapat di rumah sakit. Adapun studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan. Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit masih kurang memadai, petugas kesehatan yang kurang ramah, proses pendaftaran pasien terlalu lama, alur pelayanan yang tidak sesuai, dan petugas kesehatan yang tidak cepat tanggap dalam membantu keluhan pasien. Naik turunnya jumlah kunjungan pasien di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan dimungkinkan terdapat kaitannya dengan kepuasan yang diperoleh pasien. Berikut adalah data jumlah pasien rawat inap dalam lima tahun terakhir :

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Inap

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap
2019	5.133
2020	2.826
2021	2.852
2022	5.628
2023	8.673

Sumber: Data rekam medis

Untuk mengatasi permasalahan tersebut rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, karena

kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dapat menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018).

Berdasarkan analisa yang dilakukan peneliti dari data aplikasi SI-PUAS (aplikasi survey kepuasan) pada tahun 2021-2023, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Balikpapan

Tahun	Nilai Survei Kepuasan
2021	87,5%
2022	85%
2023	86%

Hasil dari survey kepuasan menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kinerja pelayanan adalah baik. Namun ada beberapa diantara ditemukan pengaduan dari penerima manfaat pelayanan seperti kendala sarana prasarana fasilitas kesehatan, kompetensi pelaksana pelayanan baik teknis maupun komunikasi, serta prosedur alur pelayanan.

Rumah sakit Bhayangkara Tk. II Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang berada di bawah koordinasi Kepolisian Daerah Kalimantan Timur yang dalam hal ini memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan

bagi Masyarakat Polri (Polri, PNS Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan kedokteran kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Sesuai amanat UU RI No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit bahwa rumah sakit berkewajiban melaksanakan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, maka rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan selain mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dengan memanfaatkan kapasitas lebih yang dimiliki rumah sakit. Di rumah sakit tersebut masih banyak keluhan pasien yang disampaikan. Sehingga rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, dengan demikian dapat menumbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa berorientasi pada pasien karena kualitas suatu rumah sakit ditentukan dari kepuasan pasien.

Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi lima karakteristik dimensi kualitas jasa pelayanan (*service quality*) yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Karena kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien akan merasa

tidak puas, dan jika kinerja memenuhi harapan maka pasien akan merasa puas (Yanti, 2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Setaningsih dan Susanti menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kepercayaan (*assurance*), dan berwujud (*tangible*) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”, tetapi pada indikator *tangible* dan *assurance* hasil penelitian menunjukkan masih belum berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit “S” yang artinya variabel *tangible* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit “S” ditolak. Dari data di atas yang menunjukkan naik turunnya jumlah pasien rawat inap, maka penelitian ini akan mengetahui bahwa ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi bekal kebijakan rumah sakit khususnya untuk pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk. II Balikpapan dalam menentukan kebijakan guna meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik ingin mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan” agar memperoleh informasi dan juga hasil yang jelas mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

“Apakah kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk.II Balikpapan.
- d. Untuk menganalisis pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.
- e. Untuk menganalisis pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.
- f. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara TK.II Balikpapan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu informasi atau acuan referensi ilmiah mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk. II Balikpapan berdasarkan lima dimensi, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Tk. II Balikpapan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Perbedaan Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian
1.	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit "S"	Ani Setianingsih & Ai Susi Susanti, 2021	Perbedaan pada alat ukur penelitian : Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap indikator kualitas pelayanan	Variabel independent : <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> Variabel dependent : kepuasan pasien	Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Teknik pengambilan data menggunakan metode survey. Analisa data menggunakan analisis regresi berganda
2.	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan	Khoiri Najib, Himawan Aagung	Perbedaan metode penelitian : penelitian ini	Variabel independent : kualitas pelayanan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

	terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta	Nugroho, Moh. Sholihin, Riza Fatonah, 2022	menggunakan metode kuantitatif positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme	Variabel dependent : kepuasan pasien	dengan metode positivistic. Pengambilan sampel menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan teknik incidental. Analisa data menggunakan analisis regresi berganda.
3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan, 2019	Perbedaan penelitian : penelitian dilakukan dengan objek yang berbeda, penelitian ini dilaksanakan di PT. Borwita Citra Prima Bondowoso	Variabel independent : <i>responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability</i> . Variabel dependent : Kepuasan konsumen	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui survey dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>purposive sampling</i> . Analisis data menggunakan analisis persamaan

					regresi linier berganda.
4.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota Bandung	Taupik Ismail, 2021	Perbedaan penelitian : Penelitian dilakukan di objek yang berbeda, penelitian ini dilaksanakan di kantor Indihome Gegerkalong Bandung, dan variabel independent dalam penelitian ini hanya kualitas pelayanan	Variabel independent : kualitas pelayanan Variabel dependent : kepuasan pelanggan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana.
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai	Lidia Apriani, Irwan Nasution, Agung Suharyant, 2022	Perbedaan penelitian : Penelitian dilakukan di objek yang berbeda, penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai, dan variabel independent dalam penelitian ini kualitas pelayanan perawat	Variabel independent : kualitas pelayanan perawat Variabel dependent : kepuasan pasien	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana.