

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era New Normal ini merupakan masa dimana masyarakat dituntut melakukan aktifitas apapun dengan menggunakan kebiasaan baru. Sehingga membawa dampak yang besar juga bagi perkembangan dunia bisnis. Pada masa perkembangan era new normal sekarang ini semakin banyak perusahaan baru yang berdiri di berbagai bidang. Persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya pun semakin ketat. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada konsumen. Sedangkan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas sangat perlu diperhatikan karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan pasien yang telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut untuk pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Kesehatan merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang prima maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah bidang jasa kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan Kesehatan ialah upaya yang di

selenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Widianti et al., 2018).

Pengaruh ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Karena itu perlu dilakukan perwujudan semangat masyarakat dalam hal “mencegah lebih baik dari pada mengobati”. Masing-masing pihak memiliki kewajiban, kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri Kesehatan, yakni Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Pada hakekatnya faktor-faktor yang mempengaruhi suatu lembaga atau perusahaan melakukan perubahan secara cepat dan selalu berkembang dari waktu ke waktu yang terjadi secara parsial atau secara menyeluruh dan bersama-sama membentuk suatu perubahan keadaan yang dialami oleh sebuah lembaga atau perusahaan, yang dapat berupa peluang-peluang ataupun berupa ancaman dan hambatan. Adapun faktor-faktor tersebut, antara lain adalah kualitas (*quality*), pelayanan (*service*) dan fasilitas (*facility*),

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, h.505) didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan, sehingga tingkat kepuasan merupakan persepsi pasien setelah menerima pelayanan. Pasien akan mengalami salah satu dari tingkat kepuasan secara umum dimana apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pasien agar kebutuhan pasien tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Masyarakat pun cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat, hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antar sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Sehingga Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, sekaligus merupakan salah satu modal besar yang digunakan perusahaan - perusahaan untuk meningkatkan daya saing yang ditandai dengan

berkurangnya keluhan dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu dengan membandingkan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Selain faktor pelayanan yang diberikan oleh para pelaku bisnis yang bergerak dibidang jasa khususnya Rumah Sakit, fasilitas (*facility*) juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pasien. Fasilitas akan mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat pasien merasa puas terhadap produk yang dipakainya. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pasien. Contoh penyediaan fasilitas yang diberikan dirumah sakit seperti penyediaan obat-obatan, ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang layak juga bersih, dan alat-alat medis yang lengkap. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidak puasannya dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu

mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karna fasilitas disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Untuk memenuhi kepuasan pasien pada industri jasa kesehatan maka, memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, citra yang baik merupakan hal yang harus dikelola dengan baik oleh pihak perusahaan (Nirwana, 2004). Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada pasien karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan pasien sesuai dengan hal yang diberikan oleh penyedia jasa. Pemberian jasa yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan usahanya.

Jadi kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti peranan dokter, tenaga medis dan perawat, sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas. termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (The Right Of Self determination) (Fred, 1988). TROS (The Right Of Self determination) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.

Penulis tertarik memilih Rumah Sakit Bunda Surabaya sebagai obyek penelitian dengan alasan untuk mengetahui bagaimana kinerja mereka diterima oleh pasiennya apakah

mereka puas/ tidak puas. Hal ini penting untuk diketahui perusahaan sehingga nantinya perusahaan dapat melakukan langkah-langkah apa saja yang perlu dipertahankan atau diperbaiki. Penting bagi RS. Bunda Surabaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam mempertahankan bahkan merebut pasien dari pesaing. Dengan latar belakang masalah dan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas amat berpengaruh pada kepuasan pasien. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS. Bunda Surabaya".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena diatas, maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS. Bunda Surabaya?
2. Apakah fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS. Bunda Surabaya?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RS. Bunda Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RS. Bunda Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RS. Bunda Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada RS. Bunda Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Digunakan untuk mengembangkan dan menelaah teori – teori tentang manajemen SDM secara khusus yang berkaitan dengan kualitas layanan dan fasilitas serta kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RS. Bunda

Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk mempertahankan kepuasan pasien.

- b. Bagi Universitas

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi Mahasiswa Universitas PGRI

Adi Buana Surabaya yang akan melakukan penelitian sejenis.

c. Bagi Peneliti

Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang berharga serta menambah wawasan pengetahuan tentang Manajemen SDM.