

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama dirumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai alat ukur supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Dari permasalahan yang akan diteliti dapat ditemukan bahwa Rumah Sakit tidak banyak pasien yang dirawat dan setelah melakukan observasi atau pengamatan terhadap pasien yang dirawat ditemukan bahwa pasien memilih Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian karena para pasien merasa puas dengan fasilitas yang cukup memadai serta mudah didapat dan layanan yang diberikan oleh para perawat sangat memuaskan. Fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian seperti lahan parkir yang memadai serta ruang tunggu yang nyaman untuk ditempati dan layanan yang diberikan oleh para perawat ketika pasien menanyakan keluhan yang dialaminya mendapatkan respon yang cepat tanggap dan sikap perawat yang sangat sabar ketika mendapatkan pertanyaan keluhan dari pasien yang banyak maunya.

Rumah Sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang

dihasilkan dan dipresepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien dan pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan layanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Rumah sakit melakukan berbagai cara demi meningkatkan kunjungan pasien sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan loyalitas pada pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.

Menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:184) Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan intansi dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Sedangkan Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, yang diberikan oleh perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi dan kelengkapan fasilitas serta pelayanan yang baik harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Menurut Sharon (2017:64) layanan merupakan derajat ketika layanan kesehatan bagi individu maupun populasi meningkatkan probabilitas hasil akhir kesehatan yang diinginkan dan konisisten dengan pengetahuan professional saat ini. Sedangkan menurut Kotler (2016) Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah menikmati jasa tersebut.

Menurut Kotler (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harap-harapannya. Sedangkan menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2015:312) bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada bidang **“Fasilitas, Layanan Perawat, dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian Sidoarjo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas, maka peneliti dengan judul adalah : “ Pengaruh Fasilitas dan Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Pada Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo “  
Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo?
2. Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo?
3. Apakah fasilitas dan layanan perawat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan layanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo antar lain :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji adakah pengaruh layanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui atau mengkaji adakah pengaruh fasilitas dan layanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

- a. Memberikan masukan pada manajemen rumah sakit Al-Islam tentang fasilitas dan layanan

perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit.

- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian fasilitas dan layanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Al-Islam H.M Mawardi Sidoarjo.

## **2. Bagi institusi**

Diharapkan hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai salah satu referensi dalam mengembangkan kebijakan program selanjutnya.

## **3. Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi kepada peneliti dalam bidang fasilitas dan layanan pada rumah sakit.