

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dikelola oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien .

Pada masa sekarang, rumah sakit dituntut untuk melaksanakan berbagai perubahan. Munculnya berbagai kebijakan Pemerintah, perekonomian, teknologi, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing maupun faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin berat, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penetapan strategi menuntut proses yang sistematis/terstruktur dan komprehensif, yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor-faktor internal, eksternal dan konsumen rumah sakit sehingga strategi ini perlu dikembangkan. Dalam hal ini diperlukan sebuah strategi secara terus menerus dan berkesinambungan untuk menggali kebutuhan dan harapan pasien.

Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana diperlukan perubahan dalam pengelolaan manajemennya yang berorientasi pada pengguna jasa. Rumah sakit sebagai perusahaan harus berfikir profit tanpa meninggalkan fungsi sosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki.dalam usaha mencapai profit, usaha perumahsakitannya harus meningkatkan kualitas pelayanannya.Tingginya kepuasan pasien akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia.Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia.Sehingga, memenuhi keperluan

pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan.

Persepsi kualitas di dalam rumah sakit meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan. Beberapa kajian telah menunjukkan bahawa pasien lebih terpengaruh dengan faktor-faktor interpersonal berbanding dengan faktor teknikal contohnya peralatan yang canggih.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat.

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Indikator kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian meliputi, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survei kuisioner dengan indikator 5 dimensi *servqual*.

Pengalaman pasien merasa puas atau tidak setelah mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan apakah pasien akan menggunakan jasa rumah sakit tersebut lagi atau tidak. Sehingga bila ada pasien yang tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri merupakan rumah sakit pendidikan dalam naungan Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai badan amal usaha Muhammadiyah yang bergerak dalam bidang jasa. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta yang beralamat di Jl. Brigjend Slamet Riyadi No. 366, Purwosari, Laweyan, Surakarta dalam rangka memenuhi kebutuhan tentang kesehatan gigi dan mulut, mulai beroperasi pada tanggal 21 Januari 2019.

Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri bertujuan menyediakan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan, pendidikan, penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut dari tingkat dasar sampai spesialisik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan IPTEK Kedokteran dan Kedokteran Gigi, serta menjadi sarana upaya rujukan.

Untuk itu perlu diketahui tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri agar dapat mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
 - a. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
 - b. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
 - c. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
 - d. Apakah *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
 - e. Apakah *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas?
 - a. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
 - b. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
 - c. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
 - d. Apakah *empathy* (empati) berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
 - e. Apakah *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien?

- a. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap loyalitas pasiendengan mediasi kepuasan pasien?
- b. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap loyalitas pasiendengan mediasi kepuasan pasien?
- c. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas pasiendengan mediasi kepuasan pasien?
- d. Apakah *empathy* (empati) berpengaruh terhadap loyalitas pasiendengan mediasi kepuasan pasien?
- e. Apakah *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap loyalitas pasiendengan mediasi kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
 - a. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pasien.
 - b. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien.
 - c. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien.
 - d. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien.
 - e. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien
 - a. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap loyalitas pasien.
 - b. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien.
 - c. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap loyalitas pasien.

- d. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* (empati) terhadap loyalitas pasien.
 - e. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap loyalitas pasien.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.
- a. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.
 - b. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.
 - c. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.
 - d. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* (empati) terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.
 - e. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastris:

1. Manfaat Praktis
 - a. Memperbaiki dan meningkatkan kerja internal Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastris.
 - b. Sebagai masukan dalam pengambilan suatu keputusan mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastris.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat digunakan sebagai tambahan referensi tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.
 - b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut