

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sarana yang berperan memberikan pelayanan dan perawatan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam perkembangannya, jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit dari tahun ke tahun mulai mendapat perhatian dari masyarakat yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah rumah sakit. Berdasarkan data yang didapat dari laporan Riset Fasilitas Kesehatan pada tahun 2011 terdapat peningkatan jumlah rumah sakit dan tempat tidurnya. Terdapat 1.202 RS. dengan kapasitas 141.603 pada tahun 2009, dan pada tahun 2013 meningkat menjadi 1,725 RS dengan kapasitas 245.340 tempat tidur dan akan terus meningkat dari tahun ketahun (Depkes, 2015).

Peningkatan jumlah rumah sakit pada era globalisasi akan mampu menyebabkan persaingan rumah sakit semakin terbuka sehingga industri kesehatan merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Persaingan ketat antar rumah sakit menyebabkan setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan daya saing dengan meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan rumah sakit.

Dalam rumah sakit, kepuasan pasien merupakan faktor penting yang di implementasikan dalam sebuah pelayan, salah satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mana merupakan pelayanan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting untuk mengukur kualitas dalam perawatan kesehatan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi hasil klinis, kepercayaan pasien, dan klaim malpraktek medis. Hal tersebut dipengaruhi oleh ketepatan waktu, efisien, dan

pemberian layanan kesehatan berkualitas yang berpusat pada pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Pohan (2007:145) kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang mempengaruhinya.

Konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 26) yang berkaitan dengan kepuasan dikenal dengan istilah "RATER" yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *reliability* (kehandalan). Konsep ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang dapat memuaskan penerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap, menumbuhkan jaminan, menunjukkan bukti fisik yang terlihatnya (fasilitas), empati dan kehandalan dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan penerima pelayanan.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya. Seringkali kita mendengar bahwa biaya yang tinggi dari suatu barang atau jasa mencerminkan barang itu berkualitas baik. Demikian juga sebaliknya rendahnya biaya suatu barang mencerminkan kualitas barang tersebut jelek. Biaya suatu barang dan jasa merupakan penentu bagi permintaan pasarnya. Biaya dapat mempengaruhi *market share* dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingan rumah sakit. Dalam kasus ini, biaya yang dimaksud adalah biaya obat-obatan dan kesesuaian biaya yang dikeluarkan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS UNS

Beberapa penelitian terkait kepuasan pasien telah banyak dilakukan dibanyak rumah sakit, diantaranya hasil dilakukan oleh Az-zahroh (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap

tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selain itu hasil penelitian lain juga ditemukan dalam penelitian Shan dkk (2016) terkait ketidak puasan pasien diantaranya yakni kualitas pelayanan yang buruk, biaya rumah sakit yang tinggi, dan pelayanan rumah sakit yang buruk sangat mempengaruhi ketidak puasan pasien dirumah sakit Heilongjiang Cina.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Setyawati dkk (2018) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien menunjukkan variabel fasilitas dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Keanekaragaman hasil penelitian juga didapat dari Supartiningsih (2017) mengenai pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen dimana kepuasan pasien berpengaruh pada tampilan fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

Penelitian yang dilakukan Budiarti (2016) menyatakan bahwa variabel biaya berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien, artinya kebijakan harga dan pelayanan yang baik akan berdampak besar terhadap kepuasan pasien.

Rumah sakit UNS merupakan rumah sakit yang berfungsi sebagai tepat pendidikan, penelitian dan pelayanan kesehatan, termasuk layanan kesehatan gigi dan mulut. Selain itu, RS UNS merupakan rumah sakit yang baru berdiri dan lokasi nya berdekatan dengan rumah sakit lama. Sehingga RS UNS dituntut untuk selalu berbenah diri. Untuk itu, pihak manajemen perlu memperhatikan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain yang sudah ada sebelumnya. Mengukur kualitas

pelayanan dan biaya rumah sakit terhadap kepuasan pasien dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang, serta belum ada penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan poligigi di Rumah Sakit UNS yang dapat digunakan pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan setia. Oleh karena itu analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien RS UNS perlu dilakukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Poligigi Di Rumah Sakit UNS”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien di Indonesia masih tergolong rendah.
2. Rumah sakit perlu memperhatikan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain.
3. Sejauh ini belum dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS yang dapat digunakan pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan setia.

## **C. Batasan Masalah**

Untuk mencegah penelitian ini menjadi terlalu meluas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada:

1. Penelitian terhadap kepuasan pasien akan dilakukan di Rumah Sakit UNS pada tahun 2020
2. Peneliti ini hanya fokus pada bagian poli gigi di Rumah Sakit UNS

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS?
2. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS
3. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS?
4. Apakah fasilitas (*tangible*) berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS?
5. Apakah jaminan (*assurance*)berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS?
6. Apakah biaya berpengaruh kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.
2. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.
3. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS
4. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.
5. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.

6. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh biaya terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.

## **F. Manfaat Penelitian**

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

1. Manfaat Praktis
  - a. Memperbaiki dan meningkatkan kerja internal Poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.
  - b. Sebagai masukan dalam pengambilan suatu keputusan mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan Poliklinik Gigi Rumah Sakit UNS.
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.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bab yang berurutan dan saling berkaitan, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan..

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan kajian teori, hasil penelitian yang relevan, dan kerangka berfikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum perusahaan dalam penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil analisis data.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari analisis, keterbatasan penelitian dan saran-saran.