

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, serta rawat inap. Setiap rumah sakit berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, efektif, anti diskriminasi, dan bermutu dengan mementingkan kepentingan pasien berdasarkan standar pelayanan Rumah Sakit (Silahi, 2018) . Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, asuhan keperawatan, pelayanan kedokteran yang berkesinambungan, pengobatan serta diagnosis penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017). Rumah sakit adalah suatu bisnis yang unik. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi rumah sakit dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 2 menjelaskan bahwasanya dasar penyelenggara Rumah Sakit salah satunya yaitu memiliki fungsi sosial. Walaupun Rumah Sakit memiliki tujuan semi komersial, tetapi pada faktanya menurut Data Bank Dunia, devisa Indonesia hilang tiap tahunnya karena banyaknya jumlah pasien Indonesia yang pergi ke luar negeri untuk melakukan pengobatan/ berobat. Hal ini berarti bisnis layanan Rumah Sakit masih dipandang cukup menggiurkan sebab masyarakat rela mengeluarkan biaya-biaya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diharapkan (Kuswibowo, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien tak terlepas dari perasaan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh, dimana mutu yang baik dihubungkan dengan kesembuhan dari penyakit, biaya dan obat-obatan yang terjangkau, kelengkapan alat, kemudahan prosedur, keramahan petugas, lingkungan perawatan yang menyenangkan, kecepatan pelayanan, serta peningkatan derajat kesegaran atau kesehatan. Yang mana sesudah memperoleh pelayanan, pelanggan akan memberi tanggapan terhadap hasil pelayanan yang diberikan, jika pelayanan tersebut sesuai keinginan/ harapan pelanggan maka akan mendorong perasaan puas dalam diri pelanggan, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai keinginan/ harapan pelanggan maka akan mendorong keluhan pelanggan atau perasaan tidak puas dalam diri pelanggan. Perasaan tidak puas yang muncul pada tahapan awal pelayanan akan menyebabkan penilaian terhadap kualitas pelayanan menjadi buruk untuk tahap pelayanan berikutnya, dengan demikian pasien merasa tidak puas dengan pelayanan secara menyeluruh (Silahi, 2018). Rumah sakit memiliki berbagai mutu pelayanan kesehatan bisa diunggulkan dalam menjaga loyalitas pasien. Jenis pelayanan yang tersedia di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan rawat jalan (Supartiningsih, 2017)

Rumah Sakit Umum (RSU) yaitu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan Kesehatan seluruh jenis penyakit dimulai dari yang sifatnya dasar, spesialisik, sampai ke sub spesialisik. Rumah Sakit Umum (RSU) terbagi atas dua jenis yakni RSU milik pemerintah dan RSU milik swasta. RSU milik pemerintah merupakan Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan Kesehatan seluruh jenis penyakit dimulai dari yang sifatnya dasar, spesialisik, sampai ke sub spesialisik yang

dilaksanakan serta dikelola oleh pemerintah daerah, pusat, badan usaha milik negara, maupun departemen pemerintahan dan keamanan (Kemenkes, 2020)

RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah Daerah Sumatera Selatan yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Selatan serta disaksikan oleh Menteri Kesehatan tahun 2018. RSUD ini mulai menjalankan aktivitas operasionalnya pada tahun 2018, dengan mempersiapkan 187 tempat tidur untuk layanan rawat inap dan akan ditambah menjadi 400 tempat tidur, hingga memenuhi kurang lebih 600 tempat tidur. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan adalah rumah sakit milik pemerintah daerah paling besar di Indonesia yang dibangun di atas lahan sebesar 4,1 Hektar dengan luas area bangunan sebesar 52,952,11 m<sup>2</sup>. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan diatur oleh Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2017 yang telah disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016, 2016 mengenai kedudukan, susunan organisasi, fungsi dan uraian tugas RSUD Provinsi Sumatera Selatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) dapat diberikan secara cepat, tepat, sederhana, terbuka, tidak diskriminatif dan mudah dilaksanakan. Kinerja aparatur di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan dapat diukur dalam rangka menyediakan pelayanan kepada masyarakat serta menerima dan menyerap aspirasi masyarakat perihal harapan dan kebutuhan, maka diselenggarakan Survei Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD, Rawat Inap, MCU, PICU Perinatologi,

ICU, Rawat Jalan dan Ponek RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan setiap bulan nya (Kasi Keperawatan Fatimah, 2022).

Rawat Jalan merupakan pelayanan pasien untuk pengobatan, rehabilitasi medik, diagnose, observasi, serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (Kemenkes, 2020). Pelayanan instansi rawat jalan pada prinsipnya merupakan bagian pelayanan dari Rumah Sakit yang bukan hanya menyediakan pelayanan berdasarkan target finansial, naum suatu pelayanan yang mengutamakan keselamatan dan mengedepankan kasih dengan cara memaksimalkan sumber daya manusia melalui pelatihan atau pendidikan (SNARS, 2015).

Kepuasan pasien adalah indikator umum dan penting dipergunakan dalam menilai kualitas kesehatan. Dalam hal ini, kepuasan pasien memberikan pengaruh terhadap retensi pasien, hasil klinis pasien, dan klaim malpraktik medis. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh waktu pelayanan yang efisien, tepat waktu, serta berpusat kepada pasien. Dengan demikian kepuasan pasien dijadikan sebagai indikator yang paling efektif guna mengukur keberhasilan seorang dokter dan Rumah Sakit. Kepuasan pasien bergantung kepada kualitas pelayanan. Dimana pelayanan didefinsikan sebagai upaya yang dilaksanakan oleh pegawai guna memenuhi harapan pelanggannya dengan jasa yang ditawarkan. Pelayanan dapat dinyatakan baik apabila jasa yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan diawali ketika pasien datang pertama kali hingga pada saat pasien meninggalkan Rumah Sakit (Amin, 2020).

*Process* berarti aktivitas yang memperlihatkan pelayanan yang diberikan kepada customer/ pelanggan selama menawarkan jasa atau barang. Hal ini perlu menjadi perhatian pelanggan karena adanya sebuah proses dalam produk jasa di

suatu bidang usaha yakni meliputi ketepatan sasaran, kecepatan pelayanan, dan kemudahan dari layanan (Hidayat, Rahmawati & Hartono., 2022).

*Physical Evidence* adalah sesuatu yang tampak jelas yang ikut memberikan pengaruh terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan pelanggan dalam mempergunakan jasa atau barang dan melaksanakan pembelian barang yang ditawarkan oleh produsen. Adapun berbagai hal yang dijadikan sebagai indikator penentu dalam memperlihatkan bukti fisik dari suatu produk jasa yakni tata ruang, konsep atau desain dan lingkungan (Hidayat et al., 2022). Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwasanya *Physical Evidence* merupakan bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditunjukkan kepada pelanggan sebagai ulasan nilai tambahan dari pelanggan.

*People* atau personel merupakan peranan seseorang sebagai penyedia jasa atau produk yang tentu sangatlah berdampak terhadap kualitas jasa atau barang yang diberikan kepada pelanggan. Untuk mencapai kualitas yang terbaik diperlukan adanya pelatihan bagi staff atau karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. *People* yang dimaksud dalam hal ini ialah karyawan yang ikut serta secara langsung atau tidak langsung dalam proses pelayanan, dimana mempunyai tugas dalam menyediakan penjualan atau layanan (Hidayat et al., 2022).

Fokus penelitian ini adalah guna melihat “pengaruh *People*, *Physical Evidence* dan *process* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Siti Fatimah Prov. Sumatera Selatan tahun 2023”. Hal ini didukung oleh penelitian Bernarto dan Linggo (2022) *People*, *process*, *Physical Evidence*, *price fairness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Dalam penelitian tersebut menyebutkan

bahwasanya semakin baiknya layanan yang diperoleh pasien dari admin, tenaga kesehatan, dan dokter akan mampu memaksimalkan kepuasan pasien. Begitupula kenyamanan, kebersihan Rumah Sakit, penetapan harga perlu dibayarkan oleh pasien serta seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam rangkaian proses penyampaian jasa kepada pasien berlangsung efektif serta sesuai harapan dan keinginan pasien sehingga akan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan wawancara singkat dengan Kasi Keperawatan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan (2022) pada bulan November 2022 dan menurut laporan hasil survei tingkat kepuasan pasien di unit pelayanan RSUD Siti Fatimah Prov. Sumatera Selatan setiap bulan nya yaitu target kepuasan pasien 88% - 100%. Sedangkan fakta yang ada pada hasil wawancara terhadap 20 pasien rawat jalan terdapat hanya 40% pasien yang merasa puas. Pada hasil wawancara tersebut, pasien mengutarakan keluhan mereka seperti dokter yang kurang komunikatif, toilet yang kurang bersih, dan menunggu terlalu lama tanpa ada penjelasan kapan mereka bisa dipanggil kedalam ruangan dokter untuk diperiksa. Untuk mengatasi keluhan tersebut maka dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menganalisis apakah *People*, *Physical Evidence*, dan *process* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Nasution et al. (2020) yang melaksanakan penelitian di RS Spesialis mata di Kota Medan yang membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dari staf/dokter/perawat memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien. Pada penelitian Nasution et al (2020) yang melaksanakan penelitian di RS kota Tangerang membuktikan

bahwasanya *Physical Evidence* terdapat pengaruh positif signifikan terhadap *patient satisfaction*. Semakin meningkatnya *Physical Evidence* maka *patient satisfaction* juga semakin meningkat. Pada penelitian Fuad et al. (2019) memiliki hasil penelitian bahwa *marketing mix process* berpengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction*.

Dalam mengenali masalah di atas, maka peneliti mencoba mengamati dari sisi pelanggan atau penerima layanan dalam melakukan evaluasi terhadap kesenjangan diantara persepsi dan harapan terhadap kualitas jasa pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian ini guna mengetahui apakah *People*, *Physical Evidence* dan *Process* berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan adanya permasalahan di atas, maka rumusan masalah penelitian yang dapat dibuat dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) apakah *people* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan?
- 2) apakah *physical Evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan?
- 3) apakah *process* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) mengetahui apakah *people* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
- 2) mengetahui apakah *physical Evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.
- 3) mengetahui apakah *process* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1) manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk berbagi pengembangan ilmu-ilmu penelitian berikutnya terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien.

#### 2) manfaat praktis

Diharapkan dapat dijadikan masukan untuk RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pasien yang berkunjung.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab utama. Setiap bab memiliki beberapa sub-bab yang mana satu bab dihubungkan dengan bab lainnya sehingga penelitian ini menjadi lengkap. Berikut penjelasan sistematika penelitian ini.



## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari topik penelitian. Disinilah penelitian ini akan menjelaskan terkait fenomena yang terjadi dan menjelaskan secara singkat variabel-variabel yang digunakan. Bab ini menjelaskan pertanyaan penelitian, tujuan, dan manfaat penelitian.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori dasar dan konsep dari masing-masing variabel yang digunakan. Bab ini termasuk menjelaskan penelitian sebelumnya tentang variabel *people*, *physical evidence*, *process* dan kepuasan pasien.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, pengujian instrument penelitian serta hasil uji instrument pendahuluan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang diperoleh melalui kuesioner dan diolah menggunakan smart PLS 4. Disinilah penelitian akan menjelaskan tentang profil dan perilaku responden, analisis model pengukuran dan analisis model struktural. Oleh karena itu, dalam bab ini, penelitian ini akan membuktikan dan menjawab rumusan masalah penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang akan menjelaskan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Ini juga menjelaskan implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran yang diharapkan peneliti akan membantu meningkatkan penelitian di masa depan.

