

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara (Kemenkes, 2019).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Akreditasi Rumah Sakit yang selanjutnya disebut Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit, setelah dilakukan penilaian bahwa Rumah Sakit telah memenuhi standar Akreditasi. Klasifikasi Rumah Sakit merupakan pengelompokan kelas Rumah Sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumberdaya manusia (PP No 47 Tahun 2021).

Dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Kemenkes menerbitkan peraturan mengenai Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara. Kebijakan mengenai SPM mengalami perubahan dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Kemenkes, 2019). Peraturan yang diberikan merupakan upaya yang diberikan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Dengan adanya wabah Covid-19 yang menimpa Indonesia setiap rumah sakit di tuntut untuk dapat siap siaga dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pasien.

Kondisi bencana COVID membawa dampak pada kualitas dan keamanan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ukuran dari dampak tersebut susah untuk diukur akan tetapi dapat dikaji menggunakan dimensi kualitas dari *Institute of Medicine (IOM)* yakni pelayanan kesehatan yang diberikan harus aman, efektif, berfokus pada pasien, tepat waktu, efisien, dan adil. Pada kondisi normal, rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks secara desain dan sangat rentan terhadap terjadinya kesalahan. Sebagai contoh, dengan menggunakan rujukan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), pada kapasitas normal untuk rumah sakit di negara maju, 1 dari 10 pasien berpeluang mengalami insiden keselamatan

pasien, misalnya pasien jatuh, operasi salah sisi, operasi salah pasien, kesalahan pengobatan atau insiden lainnya ketika menjalani perawatan di rumah sakit. Kesalahan atau keterlambatan diagnosis penyakit berkontribusi terhadap kematian yang terjadi di rumah sakit sekitar 10%. Selain itu kegagalan dalam berkomunikasi di antara tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan berkontribusi 70% terhadap insiden yang menyebabkan pasien meninggal atau menyebabkan pasien terkena disabilitas (<https://fkm.unair.ac.id/mengapa-rumah-sakit-kewalahan-hadapi-pandemi-covid-19-dan-apa-dampaknya-bagi-keselamatan-pasien/>).

Pada kondisi pandemi ini, angka-angka tersebut kemungkinan menjadi lebih besar misalnya, keterlambatan diagnosis kasus COVID-19 terjadi karena pasien dan dokter butuh waktu berhari-hari mendapatkan hasil tes *swab* (PCR). Hal ini menyebabkan pasien tidak mendapatkan perawatan sesuai standar COVID-19 dan mengakibatkan pasien meninggal saat dalam perawatan sebelum terkonfirmasi positif terinfeksi COVID-19. Untuk mencegah infeksi selama di rumah sakit, protokol pengendalian infeksi COVID-19 dibuat sangat ketat. Item yang diatur meliputi berbagai aspek, mulai dari alur masuk pasien ke rumah sakit, ketika pasien berada di ruang tunggu, pengelompokan pasien berdasar kondisinya, saat pasien harus dibawa ke unit pelayanan lain di rumah sakit, perawatan di ruang isolasi ataupun di ruang perawatan intensif, pengelolaan linen, bahkan sampai pengelolaan limbah. Keamanan pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh kepatuhan petugas kesehatan dan pasien terhadap prosedur, ketersediaan

alat pelindung diri (APD) yang standar, pelatihan yang terstandar, dan pemahaman petugas kesehatan terhadap protokol penanganan COVID-19. Sedangkan efektifitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, ketepatan penanganan dan pengobatan yang untuk kasus COVID-19 sangat berkejaran dengan waktu. Selain itu, kekurangan tempat tidur menyebabkan rumah sakit berusaha memulangkan pasien non-COVID lebih cepat, yang menyebabkan pergantian tempat tidur yang tinggi. Meningkatnya jumlah pasien yang keluar rumah sakit lebih dini juga dapat membahayakan keselamatan pasien (<https://fkm.unair.ac.id/mengapa-rumah-sakit-kewalahan-hadapi-pandemi-covid-19-dan-apa-dampaknya-bagi-keselamatan-pasien/>).

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menyiapkan beberapa rumah sakit rujukan utama untuk pasien Covid-19 yaitu RSUD Majenang, RSI Fatimah, RS Pertamina Cilacap, RS Aghisna Sidareja dan RS Santa Maria. Dan rumah sakit rujukan alternatif yaitu RS Aghisna Kroya, RS Duta Mulya Majenang, RS Rafa Majenang, RS Aprilia dan RS Annisa dan Afdilla. Untuk itu, Gugus Tugas akan melakukan rekrutmen tenaga medis untuk diperbantukan di rumah sakit rujukan. Serta berupaya pengadaan alat pelindung diri (APD) seperti masker maupun pakaian bagi tenaga kesehatan. Salah satunya, sedang diupayakan bantuan dari Provinsi Jawa Tengah, agar bisa memenuhi APD bagi RS dan juga Puskesmas (<https://rri.co.id>).

RSU Aghisna Medika merupakan rumah sakit umum yang berada di Kroya. Kota Cilacap. Rumah Aghisna Medika Kroya mulai didirikan pada

bulan Desember tahun 2011 tercatat pada notaris Nuning Indraeni, SH dengan akta no. 50 tertanggal 21 April 2005 AHU no C-28958 HT.01.01.TH.2005. RSUD Aghisna Medika Kroya memiliki visi Menjadi Rumah Sakit Unggulan Wilayah Cilacap Timur dan Banyumas Timur-Selatan Tahun 2022. Dalam proses mencapai visi rumah sakit unggulan RSUD Aghisna harus dapat memperhatikan kepuasan dari pasien.

Kepuasan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pasien dalam memperoleh jasa kesehatan. Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pasien yang berobat merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Namun apabila pasien tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pasien juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pasien (Mulyono, 2019). Terdapat banyak faktor yang dapat memberikan pengaruh kepuasan pasien RSUD Aghisna Kroya, diantaranya yaitu kualitas pelayanan fasilitas dan citra rumah sakit.

Fenomena pertama terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan observasi penemuan di lapangan adalah pasien merasa pelayanan medis yang diberikan lamban, dan prosedur pengurusan berkas administrasi yang berbelit-belit, sehingga pasien harus menunggu cukup lama untuk diberikan penganganan dari dokter ahli, hal ini perlu di

pertimbangkan karena pentingnya peningkatan dan efektifitas pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Hampir semua rumah sakit memiliki jenis layanan yang sama, namun tidak dapat memberikan kualitas layanan yang sama, seperti dikemukakan Zaim et al. dalam Siswanto & Khasanah, (2019). Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumennya sehingga mereka merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan (Zahrotul, dalam Siswanto & Khasanah, 2019).

Menurut Tjiptono (2014, 59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/di persepsikan (*perceived service*). Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Nurhab, 2018).

Menurut Thoha (2017: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik

terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada masyarakat lainnya (Prayitno, dkk 2021).

Hal ini di perkuat oleh beberapa penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, diantaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prayitno, 2021; Nurhab, 2018; Rahmi, dkk, 2019; Siswanto & Khasanah, 2019; dan Mulyono, 2019) memperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian berbenda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh (Yolanda, 2019; dan Kurniawan & Susanto, 2017) yang memperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Faktor kedua terkait pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil temuan observasi di lapangan bahwa RSUD Aghisna Medika memiliki fasilitas yang cukup memadai seperti ruang tunggu yang terbatas, ruang UGD yang sempit, dan tidak terdapatnya kotak saran keluhan pasien. Menurut Kotler & Keller (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh RS yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran

yang akan membantu RS dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan, kebersihan peralatan, kebersihan tenaga medis dan kerapian susunan fasilitas akan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana RS perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan akan menjadi pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan (Prayitno, dkk 2021). Hal ini di dukung oleh beberapa hasil penelitian terkait pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Diantaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prayitno, dkk 2021; Netriadi, dkk 2021; Siswanto & Hasanah, 2019; Suyitno, 2018; dan Mulyono, 2019) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil berbeda diperoleh dari penelitian Yaheni & Panglipurningrum (2020), menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Faktor ketiga terkait pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil temuan observasi di lapangan bahwa RSU Aghisna Medika memiliki citra yang belum begitu baik, seperti tempat yang jauh dari wilayah kota, biaya yang relatif tinggi, serta kurang lengkapnya fasilitas, hal ini dapat membentuk suatu citra dimata konsumen terhadap ekspektasinya dalam berobat, sehingga pentingnya mengangkat citra positif agar rumah sakit memiliki pandangan yang baik dimata pasien dan

pengunjung. Lelawati, (2015) menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka pengelola industri pelayanan harus memperhatikan citra perusahaan. Tang dalam Lelawati, (2015) menyatakan bahwa *corporate image* (citra perusahaan) dapat dianggap sebagai fungsi dari akumulasi pengalaman pembelian atau konsumsi dan memiliki dua komponen utama: fungsional dan emosional.

Citra suatu perusahaan merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan (Afrizal & Suhardi, 2018). Citra perusahaan (*corporate image*) didefinisikan sebagai kepercayaan, persepsi, perasaan, dan sikap masyarakat terhadap suatu organisasi (Minkiewicz, et al. 2011). Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yunita, dkk, 2017; Sriani & Tamsah, 2019; Afrizal & Suhardi, 2018; dan Lelawati, 2015) Memperoleh hasil penelitian bahwa, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Beberapa hasil penelitian tersebut berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Hasan & Putra, (2018) yang dimana citra rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan”. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan citra rumah sakit sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menambahkan variabel fasilitas sebagai variabel independen. Hal ini disebabkan karena adanya penelitian sebelumnya yang meneliti bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Indrayani dan Welia, 2018). Perbedaan penelitian berikutnya adalah subjek penelitian, penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Kroya.

Alasan peneliti melakukan pengembangan karena pada penelitian sebelumnya terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian yang dimana terdapat beberapa penelitian terdahulu yang masih belum memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan fenomena yang terjadi di RSUD Aghisna Medika Kroya. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti kembali dan membuktikan secara ilmiah, selain itu objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Aghisna Medika Kroya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan jurnal terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra**

Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya)”. Aghisna Medika Kroya)”. Aghisna Medika Kroya)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, citra rumah sakit dan kepuasan pasien.
2. Penelitian ini dilakukan pada pasien RSUD Aghisna Medika Kroya
3. Penelitian ini mengacu terhadap produk jasa rumah sakit.
4. Peneliatian ini direncanakan dan dilaksanakan pada bulan Juni 2021 sampai dengan Juli 2021.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Aghisna Medika Kroya, sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisa kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit apakah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.
- b. Untuk menganalisa kualitas pelayanan apakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- c. Untuk menganalisa fasilitas apakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- d. Untuk menganalisa citra rumah sakit apakah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

- a. Bagi RSUD Aghisna Medika Kroya, diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi guna mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
- b. Bagi Pasien, mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang biasa dilakukan oleh pasien.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan, diharapkan dapat menambahkan referensi ilmiah serta memperkaya ilmu pengetahuan mengenai perilaku konsumen yang kaitannya dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

d. Bagi Penulis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta menambah pengetahuan mengenai suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti guna memenuhi tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen.