**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis. Industri jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit beberapa tahun terakhir menunjukkan trend perkembangan. Perkembangan atau pertambahan rumah sakit pemerintah maupun swasta pada setiap daerah di Indonesia membuat peta persaingan industri jasa pelayanan kesehatan yang makin ketat. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas (Widyaningsih, dkk, 2010).

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya(Supriyanto & Soesanto, 2012).

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang Kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Apalagi sejak dimumumkannya dunia sedang menghadapi suatu pandemi yang disebut dengan Corona Virus Infectious Disease 2019 atau COVID-19. Masyarakat sangat membutuhkan produk berupa barang atau jasa untuk memberikan pelayanan Kesehatan terbaik. Corona Virus Infectious Disease 2019 atau COVID-19 yang disebabkan oleh virus SARS-Cov2 bermutasi sangat cepat sehingga sangat diperlukan upaya promotive, preventif dan rehabilitatasi yang masyarakat dari pelayanan di Rumah Sakit (Li et al., 2020).

Pandemi COVID-19 berkembang secara cepat sehingga banyak negara yang tidak siap untuk melakukan adaptasi. Sejak awal, WHO telah menyarankan untuk memfokuskan penanganan pandemi pada aspek kesehatan dengan menerapkan isolasi wilayah dan pelarangan aktivitas yang melibatkan kerumunan. Namun demikian, bagi beberapa negara hal tersebut tidak dilakukan karena meragukan pandemi COVID-19 akan berlangsung untuk waktu yang cukup lama (Setiati & Azwar, 2020). Proses adaptasi yang dilakukan tentupun harus dilaksanakan oleh rumah sakit-sakit di masing-masing daerah dan kota. Adaptasi yang disiapkan mulai dari sarana prasarana rumah sakit, SDM atau sumber daya manusianya, dan termasuk kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi hal baru yang berbeda, dimana pelayanan *Care* yang di dapatkan masyarakat menjadi terbatas karena ada pembatasan-pembatas yang dilakukan untuk mencegah penularan penyakit Covid-19.

Rumah sakit kini dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Assauri, 2016). Permasalahan virus Covid-19 menjadikan rumah sakit harus menyiapkan pelayanan yang berbeda guna dapat memberikan jasa dan pelayanan kesehatan secara maksimal melalui pelayanan rumah sakit ISOTER, Penggunaan APD dari level satu (1) sampai Level empat (4) bahkan rumah sakit rujukan untuk pasien Covid-19. Sehingga perlu rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga pasien menjadi puas dan nyaman dalam memperoleh pelayanan dirumah sakit. Di Kabupaten Buleleng memiliki enam (6) Rumah sakit dimana satu (1) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Buleleng, dua (2) Rumah Sakit Pratama dan Tiga (3) Rumah Sakit Swasta. Salah satu rumah sakit swasta yakni Rumah Sakit Kerta Usada Singaraja merupakan rumah sakit swasta dengan fasilitas rumah sakit pelayanan Covid 19.

Menurut catatan Kementrian Kesehatan RI tahun 2015 yang dikutip dalam (Sihotang, 2015), jumlah Warga Negara Indonesia yang berobat ke luar negeri berjumlah 600.000 orang dengan total pembiyaan mencapai 8,5 milyar dollar Amerika Serikat atau setara dengan Rp. 110 Triliun pada tahun 2015. Berdasarkan hasil pengambilan data awal di Kabupaten Buleleng terdapat enam (6) rumah sakit umum dimana terdapat rumah sakit daerah sebagai pusat rujukan. Pada penelitian ini saya memilih rumah sakit kerta usada sebagai rumah sakit tempat penelitian saya atas dasar pada dirumah sakit rata-rata pasien rawat inap di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng dalam sebulan mencapai 100-150 pasien rawat inap perbulan dan rata-rata setiap harinya 20-25 pasien. Saat ini RSU Kerta Usada dengan klasifikasi rumah sakit paripurna Jika dilihat Berdasarkan profil RSU Kerta Usada tahun 2020, memperlihatkan angka *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 63%, *Length of Stay* (LOS) selama 5 hari, *Turn Over Internal* (TOI) selama 3 hari dan *Bed Turn Over* (BTO) selama 39 kali data ini berdasarkan studi di bulan Mei 2022.

Keberadaan rumah sakit yang penting saat ini dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Menurut (Thoha, 2016) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pola pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas, sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera. Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Rumah sakit akan semakin maju jika kinerjanya dapat dipertahankan. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit harus mengarah pada kekuatan pasar sehingga orientasi rumah sakit dapat mempertahankan pelanggan sehingga tujuan utama dapat terselenggara dengan baik. Penelitian (Baequny, 2019) mengungkapkan bahwa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter keluarga terdapat 10% yang mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan dokter terkait dengan penyakitnya. Mereka hanya diberikan informasi tentang hasil pemeriksaan tanda vital seperti tekanan darah dan pemeriksaan suhu, menyebutkan jenis penyakit yang mungkin dideritanya tanpa menjelaskan mengenai penyebab, cara pencegahan maupun penularan dan cara perawatan secara lebih terinci. Mengingat pentingnya mengkaji tentang kepuasan dan kepercayaan pasien maka perlu dilakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng Tahun 2022”. Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022.

Beberapa hasil penelitian terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit, yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2019) bahwa Hasil penelitian menunjukan petugas dalam penyampaian informasi kepada pasien kurang jelas, pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui komputer sehingga memperlama waktu tunggu. Kotak saran yang ada tidak dilihat hasilnya, sehingga petugas tidak dapat melakukan evaluasi pelayanan di Puskesmas Brangsong II. Hasil penelitian (Al-Doghaither, 2014) menyimpulkan bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien rawat inap tentang pelayanan dokter di rumah sakit King Khalid University Arab Saudi meliputi diagnosis pasien, komunikasi dengan pasien dan perhatian terhadap pasien belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter sebesar 54%.

Penelitian (Yohana, 2019) di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menyimpulkan bahwa faktor dokter memberikan diagnosa dengan tepat, dokter memberikan obat yang tidak banyak efek sampingnya, dokter ramah dan murah senyum, merupakan faktor yang dianggap sangat penting bagi pasien tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien atau kurang memuaskan.

Penelitian (Baequny, 2019) mengungkapkan bahwa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter keluarga terdapat 10% yang mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan dokter terkait dengan penyakitnya. Mereka hanya diberikan informasi tentang hasil pemeriksaan tanda vital seperti tekanan darah dan pemeriksaan suhu, menyebutkan jenis penyakit yang mungkin dideritanya tanpa menjelaskan mengenai penyebab, cara pencegahan maupun penularan dan cara perawatan secara lebih terinci. Mengingat pentingnya mengkaji tentang kepuasan dan kepercayaan pasien maka perlu dilakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng Tahun 2022”.

## Rumusan Masalah

## Rumusan masalah penelitian ini adalah “Adakah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), penampilan (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Kerta Usada Buleleng Bali Tahun 2022?”

## Tujuan Penelitian

1. **Tujuan Umum**

Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022

1. Tujuan Khusus
2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
3. Mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
4. Mengetahui pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
5. Mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
6. Mengetahui pengaruh perhatian (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
7. Mengetahui pengaruh penampilan (*tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng Tahun 2022
8. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng
9. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arjuna di RSU Kerta Usada Kabupaten Buleleng

## Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   1. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan di Perpustakaan dan pengembangan ilmu dalam bidang administrasi rumah sakit sebagai dasar untuk pengembangan penelitian tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit.

* 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan Memperkaya khasanah ilmu ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia di lingkungan rumah sakit yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

1. Manfaat Praktis
   1. Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk membuat rencana strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan rumah sakit dan sebagai bahan masukan untuk rumah sakit untuk memperbaiki citra pelayanan rumah sakit di masyarakat.

* 1. Bagi Masyarakat

Sebagai tambahan wawasan masyarakat tentang cara menilai kualitas pelayanan pada rumah sakit.

## Keaslian Penelitian

* + - 1. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Maulidah (2019) dengan judul “ Evaluasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Brangsong II.” Hasil penelitian ini menunjukan petugas dalam penyampaian informasi kepada pasien kurang jelas, pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui komputer sehingga memperlama waktu tunggu. Kotak saran yang ada tidak dilihat hasilnya, sehingga petugas tidak dapat melakukan evaluasi pelayanan di Puskesmas Brangsong II. Penelitian ini sama-sama menggunakan analisis kolerasi.
2. Penelitian oleh Yohana, 2019 dengan judul ” Hubungan Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus”. Pada hasil menunjukan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menyimpulkan bahwa faktor dokter memberikan diagnosa dengan tepat, dokter memberikan obat yang tidak banyak efek sampingnya, dokter ramah dan murah senyum, merupakan faktor yang dianggap sangat penting bagi pasien tetapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pasien atau kurang memuaskan.
3. Penelitian oleh Semaji, 2012 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang” Hasil penelitian menunjukan Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 0,344; bukti fisik dengan koefisien regresi sebesar 0,180; keandalan dengan koefisien regresi sebesar 0,169; daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,168 dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Dengan demikian Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang baik
4. Penelitian oleh Tri Purnama Sari, 2022 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X” pada Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akanmampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya.
5. Penelitian oleh Siti Fitria, 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi” Hasil menunjukan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas (p-value = 0,000), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas (p-value = 0,000), kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas p-value = 0,010), kualitas pelayanan mempunyai mengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (p-value = 0,275).