

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna menurut UU No 44 tahun 2009 (*Susetiyo dkk., 2022*). Pelayanan kesehatan paripurna meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan derajat kesehatan sehingga mereka dapat berkembang dan bersaing. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat menentukan kinerja rumah sakit, terutama sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat (*Intening & Fitri, 2024*).

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya (*FF Ginting, 2021*). Menurut (*Christiany, 2022*) terdapat 5 faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yaitu, cepat tanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang bagaimana kemampuan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan, pelanggan akan membuat beberapa tingkat perbandingan antara apa yang mereka berikan dengan hasil yang didapat (*Yusriani Purba, 2018*). Kualitas pelayanan telah dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata diterima (*perceived*

*service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) setiap pelanggan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka suatu layanan di suatu perusahaan tersebut dapat dikatakan berkualitas, dan begitu juga sebaliknya.

Dengan kata lain, bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut (*Christiany, 2022*). Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (*Christiany, 2022*).

Tingkat kepuasan pasien akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (*Roy & Rocky Suprpto Baan, 2020*) bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance dan emphaty*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar, dengan dimensi *assurance* yang lebih dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien dikarenakan memberikan jaminan yang dapat memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar (*Roy & Rocky Suprpto Baan, 2020*)

Mutu pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan (*Wardiah, 2021*). Berbagai masalah tentang kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit sudah banyak dilakukan penelitian salah satunya oleh (*Wardiah, 2021*) menunjukkan bahwa 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan Kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (*tangibles*), 62,5% responden menyatakan tidak baik

terhadap kendalan (*reability*), 64,6% responden menyatakan tidak puas terhadap daya tangkap (*responciveness*), 58,3% responden tidak baik terhadap jaminan (*assurance*), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (*emphaty*).

RSIA Ummuhani adalah rumah sakit khusus ibu dan anak, yang memiliki fasilitas tempat tidur sejumlah 109 bed. Rumah Sakit Ummuhani tergolong dalam Rumah Sakit tipe C dan berakreditasi Paripurna. Pelayanan di RSIA Ummuhanni terbilang cukup bagus karena selalu memprioritaskan kepuasan pelayanan, yang meliputi cepat tanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil kepuasan pelayanan diukur menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada pasien yang sudah melakukan perawatan.

Berdasarkan laporan tahunan RSIA Ummuhani Purbalingga tahun 2023 untuk survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh bagian mutu rumah sakit selama 3 bulan sekali dengan hasil triwulan ke 1 rata-rata mencapai 80,88%, untuk triwulan ke II rata-rata mencapai 80,00%, sedangkan di triwulan III rata-rata mencapai 86,03%, dan ditrimester ke IV rata-rata mencapai 86,17%, responden menyatakan tentang pelayanan di rawt inap dengan kategori baik dengan standar nilai 80%. Dari data tersebut terjadi tren naik turunnya hasil presentase kepuasan pasien, yang mana dapat mengidentifikasi berdasarkan sarana dan prasarana yang cukup memadai, belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, bahkan masih tingginya komplek yang ada seperti visit dokter yang tidak pasti dikarenakan memiliki jadwal praktek di rumah sakit lain, pemberian informasi dari petugas yang kadang masih kurang jelas dipahami oleh keluarga atau pasien sendiri seperti edukasi untuk mobilisasi bertahap, pantangan makan dan cara meminum obat. Dari hasil

temuan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap RSIA Ummuhani Purbalingga.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran kualitas pelayanan dan Tingkat Kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ummuhani Purbalingga.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan (Umur, Jk, Tingkat pendidikan, pekerjaan dll)
- b. Mengetahui Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSIA Ummuhani Purbalingga
- c. Mengetahui Tingkat Kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ummuhani Purbalingga.

## **D. Manfaat Penelitian**

Harapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian sejenis.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi positif dalam upaya penyempurnaan kerja dan upaya perbaikan pemberian pelayanan.

#### E. Keaslian Penelitian

**Tabel 2.1 Keaslian Penelitian**

No	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Gambaran kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat inap di RS Paru Kabupaten Jember (Yusril purba,2018)	Mengetahui gambaran dan kualitas pelayanan pasien rawat inap di RS Paru Kabupaten Jember	Merupakan penelitian ilmiah kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini dilakukan di unit rawat inap dengan menggunakan instrument yang berupa kuisioner pertanyaan tertutup terhadap responden.	Menunjukkan bahwa dari 84 responden penelitian, sebagian besar (89%) responden menilai puas terhadap kualitas pelayanan, sebagian besar responden (75%) responden menilai cukup puas sehingga perlu meningkatkan ketelitian dalam memberikan pelayanan baik pada petugas penunjang, petugas medis,	Pada peneliti sebelumnya responden-nya adalah pasien dengan dignosa khsus yaitu paru. Perbedaan peneliti ini pasien-pasien umum dengan dignosa yang berbeda-beda.	Menggunakan an variable gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap

maupun  
petugas

administrasi  
sehingga  
sesuai dengan  
harapan yang  
diinginkan  
oleh pasien.

2. **Gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Ketergantungan obat Jakarta (Hendrawan iman A ,2021)** Mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jakarta Ketergantungan Obat Jakarta
- Jenis penelitian ini memakai jenis deskriptif dengan metode kuantitatif. Data yang digunakan berupa data primer dengan kuesioner yang langsung diisi responden
- Hasil analisis regresi memperlihatkan point hitung untuk variabel penampilan 3,113 dengan nilai signifikan 0,002, sebab nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya hipotesis tersebut diterima.
- Peneliti sebelumnya menggunakan subjek pasien rawat jalan
- Jenis penelitian ini memakai jenis deskriptif dengan metode kuantitatif
3. **Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruang Laura** Mengidentifikasi gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien
- Jenis penelitian Deskriptif, dengan teknik pengambilan sample: total sampling
- Hasil Penelitian diperoleh tingkat kepuasan *Reliability* lebih
- Peneliti sebelumnya tidak ada batas usia untuk menjadi responden,
- Jenis penelitian Deskriptif, dengan teknik pengambilan sample:

Rumah Sakit Rawat Inap berjumlah 64 mayoritas puas sedangkan total  
 Santa Elisabeth Di Ruangan responden 36 responden peneliti ada sampling  
 Batam Kota Laura (56,3%), batas usia  
 Tahun 2022 Rumah *Tangibles* minimal adalh  
 Sakit Santa mayoritas 36 18th  
 Elisabeth responden  
 Batam Kota (56,3%),  
 Tahun 2022 *Empatyh*  
 mayoritas 39  
 responden  
 (60,9%),  
*Responsive-*  
*ness* mayoritas  
 44



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan suatu konsep yang abstrak, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (Dian Trisnawati, 2020). Kualitas pelayanan terdiri dari Model *ServQual* yaitu Salah satu teori yang paling terkenal dalam memahami kualitas pelayanan adalah Model *ServQual*. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang penting: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*).

Menurut model ini, kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam setiap dimensi ini. Dimensi kualitas jasa tersebut adalah :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.