

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan pengetahuan dan teknologi sampai saat ini sangat mempengaruhi sikap masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehat. Hal ini ditandai dengan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit menjadi pilihan utama, ketika mengalami masalah Kesehatan, keunggulan suatu jasa atau layanan tergantung pada banyak hal yang dilakukan dalam pembangunan kesehatan yang didalamnya menetap terwujudnya masyarakat sehat. Banyaknya rumah sakit ini menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang mereka pilih. Masyarakat dengan berbagai karakteristik sangat selektif dalam memilih jasa layanan kesehatan rumah sakit.

Institusi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah atau swasta yang memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap seagai konsumen dengan berbagai karakteristik, karyawan rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan serta memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan.

Sebagai industri jasa kesehatan yaitu rumah sakit dituntut untuk memberikan

pelayanan bermutu dan berkualitas melalui strategi pemasaran agar kualitas rumah sakit menjadi lebih tinggi dengan meningkatkan kepuasan pasien yang merupakan aspek penting dalam persaingan pelayanan di rumah sakit yang dianggap dapat memenuhi dan memuaskan keinginan pasien sehingga rumah sakit dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan. Kepuasan atas *service quality* pelayanan kesehatan yang tinggi merupakan faktor yang penting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu (1) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Di Aceh Utara hanya memiliki satu layanan kesehatan atau rumah sakit yaitu Rumah Sakit Cut Meutia yang merupakan tipe kelas B yang terletak di Lhokseumawe dan memiliki unit rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medis atau gawat darurat. Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara merupakan rumah sakit di provinsi Aceh yang masih mengalami permasalahan dengan

kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan internal dan eksternal akan saling berinteraksi mempengaruhi keberhasilan rumah sakit tersebut dalam mencapai kepuasan pasien.

Sebagai salah satu tempat untuk memperoleh pelayanan jasa bergantung pada tingkat kunjungan pasien. Indikator peningkatan pelayanan rumah sakit ditentukan dari meningkatnya utilisasi pelayanan kesehatan melalui peningkatan jumlah kunjungan pasien memilih jasa layanan kesehatan di rumah sakit. Upaya manajemen rumah sakit untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien salah satunya adalah dengan mendesain strategi pemasaran rumah sakit.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Rawat inap**

Tahun	Rawat Inap
2020	10.472 orang/tahun
2021	14.827 orang/tahun
2022	11.876 orang/tahun

Sumber: RSU Cut Meutia Aceh Utara

Data kunjungan pasien rawat inap diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya mengalami pasang surut jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Cut Meutia . Dimana untuk tahun 2022 sendiri, jumlah pasien rawat inap hanya sebanyak 11.876 pasien. Jumlah tersebut sedikit menurun dari jumlah tahun sebelumnya yaitu 14.827 pasien untuk tahun 2021 pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara.

Penurunan jumlah kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pendapatan/pemasukan rumah sakit. Dampak

lainnya adalah kegiatan operasional terganggu. Penurunan kunjungan pasien menandakan pasien tidak loyal yang dapat disebabkan oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Selain memperhatikan jumlah pasien yang mengalami penurunan, yang harus lebih diperhatikan oleh rumah sakit adalah mutu pelayanan. Karena dengan terus memberikan perubahan dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap pendapatan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari aspek klinis (pelayanan yang diberikan dokter, perawat dan terkait teknis medis), efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan pengamatan peneliti telah melakukan survei awal terhadap pasien Rumah Sakit Cut Meutia sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Survei Awal Penelitian**

NO	Variabel	S	TS
1	<i>People</i>	33,3%	66,7%
2	<i>Process</i>	30,0%	70,0%
3	<i>Physical Evidence</i>	46,7%	53,3%
4	Kepuasan pasien	40,0%	60,0%

Sumber: Data Di Olah (2023)

Hasil survei awal penelitian pada tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa dari total 30 pasien yang penulis jadikan sampel awal, dimana dapat dilihat bahwa untuk implementasi Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara menunjukkan penilaian yang berbeda-beda, dengan menggunakan empat variabel yang berbeda, mungkin

dalam konteks evaluasi kepuasan pasien atau penilaian terhadap *people*, *process*, *physical evidence*, tabel ini memberikan gambaran tentang seberapa kuat persepsi atau pandangan responden terhadap masing-masing aspek.

Pada variabel *people*, *process*, *physical evidence*, dan kepuasan pasien dapat disimpulkan ternyata masih banyak orang yang kurang puas terhadap pelayanan dilihat dari jawaban survei awal, *people* nya yang tidak ramah dan kurang teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, kemudian pada saat *process* mengantri untuk bertemu dokter itu sangat lama dan pelayanan yang tidak baik dilihat dari jawaban responden tidak menyenangkan. Selanjutnya pada *physical evidence* atau lingkungan fisik rumah sakit tidak memiliki fasilitas yang lengkap seperti yang diharapkan pasien dan ruangan yang kurang bersih dilihat dari jawaban responden. Pada kepuasan pasien dapat dilihat dari jawaban responden survei awal menunjukkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai seperti yang diinginkan dan tidak menyarankan kepada orang lain untuk berkunjung kembali pada Rumah Sakit Cut Meutia.

Hal ini menyebabkan *process* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dilihat pada survei awal yang dilakukan oleh peneliti, pihak rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya pasien tidak perlu mengantri lama untuk berobat di rumah sakit Cut Meutia aceh Utara, karyawan rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat dan meningkatkan kompetensi perawat, kualitas pelayanan perawat instalasi rawat inap. Peningkatan kualitas pelayanan perawat ini disebabkan karena perawat merupakan profesi yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam. Pelayanan rumah sakit berhubungan erat

dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya

Tenaga kesehatan pada *people* yang dimaksud disini adalah karyawan di rumah sakit. *People* merupakan upaya untuk meningkatkan perilaku efektif karyawan dan departemen rumah sakit yang dapat menarik pelanggan. Dalam layanan kesehatan atau rumah sakit. *People* sangat penting bagi konsumen karena sikap dan tingkah laku perawat dalam pelayanan akan sangat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *people* adalah karyawan rumah sakit.

Selanjutnya *Process* / Prosedur pelayanan merupakan semua aktifitas umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. Agar tujuan rumah sakit memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dapat tercapai maka dibutuhkan kerjasama antara pemasara dan operasional didalam dimensi proses ini, terutama dalam hal pelayanan akan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan konsumen.

*Physical Evidence* merupakan keadaan atau kondisi yang didalamnya juga termasuk suasana rumah sakit tempat beroperasinya jasa. Karakteristik lingkungan fisik merupakan segi paling nampak kaitannya dengan situasi. Yang dimaksud dengan situasi ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, peletakan, dan *layout* yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai objek.

Kepuasan pasien adalah mengacu pada perbedaan antara harapan dan persepsi

atribut kualitas dan hasil, hasil ketidakpuasan dari perbedaan ini. Pasien puas ketika layanan yang diberikan oleh rumah sakit memenuhi harapan mereka (D’Cunha Suresh, 2015). Oleh karena itu, perasaan kepuasan pasien akan terkait dengan harapan dan berujung pada keberhasilan atau hasil individu (Nurittamont, 2020).

Dari kesimpulan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa Rumah Sakit Cut Meutia masih belum berhasil dalam menerapkan kepuasan pasien, meskipun hasil awal *survei* menunjukkan penilaian positif, penting untuk diingat bahwa ini adalah evaluasi awal. Namun demikian untuk mengetahui secara menyeluruh tentang kepuasan pasien Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *People, Process, Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
2. Bagaimanakah pengaruh *process* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
3. Bagaimanakah pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

4. Bagaimanakah pengaruh *people, process, physical* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *people* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh *process* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
4. Untuk mengetahui pengaruh *people, process, physical evidence* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *people, process, physical evidence* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Cut Meutia Aceh Utara
2. Bagi penelitian, menambah pengetahuan dengan menambah teori yang dapat dalam perkuliahan dan kenyataan serta dapat memperdalam pengetahuan penulis.



3. Bagi pihak lain, sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan perbandingan serta memberikan informasi yang berguna bagi penelitian di masa yang akan datang sehingga bermanfaat bagi masyarakat luas.