

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Ketika banyaknya perusahaan yang mengembangkan bisnis di semua bidang, dan persaingan antar perusahaan untuk mencapai tujuannya menjadi semakin ketat: perusahaan yang mengkhususkan diri dalam memberikan layanan harus memberikan layanan terbaik dan memberikan layanan yang sesuai ini semua. Benar-benar luar biasa pelayanan dan penyediaan ruang adalah yang terpenting, karena dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang memakai jasa perusahaan. Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang memberikan pelayanan, maka kualitas pelayanan terbentuk atas dasar persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Bahkan saat ini, pemerintah Indonesia berusaha untuk mengenali kesehatan fisik dan mental masyarakat Indonesia. Pemerintah menyadari pentingnya masyarakat yang sehat dalam mendukung pembangunan nasional. Penduduknya tidak sehat. Mereka sangat penting untuk menciptakan sistem perawatan kesehatan berkualitas yang dapat diandalkan tanpa hambatan finansial dan non-finansial saat dibutuhkan. Artinya negara harus menciptakan pelayanan kesehatan yang handal sehingga semua lapisan masyarakat dan masyarakat kelas atas dapat merasakan manfaatnya.

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatan. Menurut Undang-Undang Kesehatan RI No. 36 Tahun 2009, kesehatan menyatakan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur hak asasi dan kesejahteraan manusia. Pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan kesehatan guna tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang sejalan dengan cita-cita nasional. Pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan efektif adalah pelayanan yang tepat sasaran.

Rumah sakit adalah salah satu perusahaan jasa yang paling umum. Rumah sakit adalah pembawa untuk menyediakan layanan medis dan perusahaan medis di masyarakat untuk pelanggan. Menurut Tjiptono (2012), objek adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum memberikan pelayanan kepada konsumen.

Misalnya, layanan yang diberikan kepada konsumen perusahaan kesehatan

meliputi ventilasi yang memadai, ruang perwakilan peralatan medis, dan ruang tunggu pasien yang nyaman dan bersih. Mengenai kinerja atau hasil yang diharapkan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau jasa yang diberikan. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti sikap pemberi layanan, kondisi bangsal, dan keutuhan ruangan dan fasilitas.

Pelayanan rawat jalan merupakan cerminan dari pelayanan yang diterima pasien di rumah sakit. Aditama (2002) berpendapat bahwa pelayanan rawat jalan merupakan rangkaian proses berbagai unit pelayanan dan manajemen untuk menampilkan citra rumah sakit, karena semua kegiatan pelayanan rumah sakit, seperti pelayanan medis, perawatan pasien, pencegahan akibat penyakit, peningkatan pemulihan kesehatan pelanggan, dan pendidikan kesehatan.

Pada tanggal 25 Oktober 2020 peneliti melakukan prasurvey bahwa ketidakpuasan yg acap kali terjadi pada tempat tinggal sakit khususnya pasien rawat jalan merupakan saat tunggu yg lama, administrasi yg rumit, pelayanan perawat yg kurang simpatik, dokter nir sempurna saat, dan layanan farmasi yang lama hal ini sesuai dengan hasil dari kotak saran yang ada pada poli di RSUD Ahmad Yani Kota Metro. Fasilitas yang ada pada poli jantung ialah seperti Pemeriksaan fisik jantung, treadmill, pemeriksaan echocardiography, rekam jantung / EKG 24 jam (Holter Monitoring) cath lab.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengembangkan indeks kepuasan penduduk sebagai ukuran untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Meningkatkan dan menjadi motor penggerak bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan layanan.

Berikut ini adalah data jumlah pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Umum Jend. Ahmad Yani Kota Metro Lampung:

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Jalan Poli Jantung

| <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Pasien</b> |
|--------------|----------------------|
| Januari      | 669                  |
| Februari     | 610                  |
| Maret        | 488                  |
| April        | 313                  |

| Bulan | Jumlah Pasien |
|-------|---------------|
| Mei   | 488           |
| Juni  | 486           |

Sumber: RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada tanggal 9 September 2020

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dan dengan segala kompleksitasnya senantiasa dituntut secara terus menerus untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Dengan adanya ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit dapat menimbulkan pengaruh dan dampak yang kurang menguntungkan terutama mengenai citra atau image rumah sakit yang kurang baik. Untuk itu hal ini harus ditelusuri dengan melihat seluruh sub unit yang berperan dalam proses rawat jalan. Data berikut adalah data pasien rawat jalan poli jantung yang menunggu lama dan batal berobat.

Tabel 1.2 Alasan Pasien Menunggu Lama, Batal Berobat di Rawat Jalan Poli Jantung Januari-Juni 2020

| No | Keterangan                        | Tahun 2020 |     |     |     |     |      | Total |
|----|-----------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|------|-------|
|    |                                   | Jan        | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni |       |
| 1  | Dikonsulkan ke dokter lain        | 10         | 7   | 9   | 6   | 7   | 6    | 45    |
| 2  | Karena Cek Lab                    | 35         | 42  | 40  | 37  | 30  | 33   | 217   |
| 3  | Dipanggil tidak ada               |            | 2   | 1   |     |     |      | 3     |
| 4  | Memperlihatkan hasil Lab/Rontgent | 5          | 4   | 3   | 2   | 3   | 3    | 20    |
| 5  | Transfer ke rawat inap            | 10         | 5   | 7   | 5   | 5   | 6    | 38    |

Sumber: RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada tanggal 9 September 2020

Dari tabel di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung”.

## B. Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?
2. Apakah fasilitas yang ada berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?

3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Sehingga dari riset ini peneliti membatasi permasalahan yang da agar tidak terlalu luas dan menyimpang, dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun batasan masalah tersebut adalah :

Layanan yang akan dipelajari meliputi kemampuan beradaptasi, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Ini adalah penyediaan layanan berkualitas tinggi, kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, kemampuan karyawan untuk memahami keinginan dan diagnosis mereka, dan penanganan keluhan konsumen yang dipersonalisasi.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.
2. Pengaruh hubungan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro
3. Pengaruh hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung Di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit

Berkat penelitian yang telah dikaji dapat dijadikan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan pembelian peralatan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai panduan referensi bagi pembaca, atau sebagai pertukaran bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian serupa.

3. Bagi Peneliti

Ketika peneliti meningkatkan pengetahuan mereka dan melengkapi pengetahuan pemasaran penulis, penulis memperoleh peluang dan pengalaman yang berharga.