

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada saat ini perkembangan teknologi di bidang ilmu pengetahuan mengalami kemajuan yang cepat, termasuk dalam bidang kesehatan. Rumah sakit adalah salah satu layanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam penanganan kesehatan pasien di suatu wilayah. Hal ini yang menjadi suatu acuan oleh pemberi pelayanan jasa kesehatan karena bidang ini memiliki prospek yang bagus, dengan syarat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien. Banyak sekali usaha usaha di luar sana dengan jenis atau bidang yang sama, maka dari itu perusahaan harus mampu bersaing untuk dapat mempertahankan usahanya agar tetap terus berjalan dan berkesinambungan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan pasien. Paradigma baru pelayanan kesehatan pasien di 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. Dewasa ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan dan memberi pelayanan yang terbaik untuk para

pengguna jasanya. Oleh sebab itu para pasien dan keluarga pasien akan kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang baik agar dapat mempercepat proses penyembuhan dari pasien tersebut.

Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami bagai mana cara melayani dan memperlakukan pasien dengan dan juga kepada keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah pengguna jasa di rumah sakit tersebut. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Para pengguna jasa umumnya mengharapkan jasa yang diterima dan dinikmatinya disertai dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Pihak pelayanan medis harus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan peningkatan pembangunan kesehatan yang lebih bermutu guna diterima oleh masyarakat dengan memberikan sebuah kualitas pelayanan kepada pasien. Menurut Wyock yang dikutip oleh Tjiptono (2014:268) “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Menurut De Vreye (dalam Hardiyansyah, 2011:50) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang harus di perhatikan antara lain: *Self-estemm* (harga diri), *Exeed-expectation* (memenuhi harapan),

*Recovery* (pembenahan), *Vision* (pandangan ke depan), *Improve* (perbaikan), *Care* (perhatian), *Empower* (pemberdayaan).

Selain kualitas pelayanan pihak Rumah Sakit dituntut untuk mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat membuat pasien dan keluarga pasien merasa nyaman dan puas. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2014:317). Menurut Tjiptono (2014:46-48) indikator fasilitas ada 6, yaitu: Pertimbangan atau perencanaan spasial, Perencanaan ruang, Perlengkapan atau perabotan, Tata cahaya dan warna, Pesan-pesan yang disampaikan dan Unsur pendukung lainnya. Ketika seorang pasien merasa nyaman dan puas akan fasilitas yang di sediakan pihak Rumah Sakit maka akan tercipta sebuah loyalitas dari pasien tersebut. Dengan begitu para pasien yang telah sembuh akan datang kembali dan tidak akan berpindah ke lain tempat apabila membutuhkan penanganan medis kembali. Para pasien yang telah sembuh juga akan membicarakannya kepada orang-orang yang ada di sekitarnya dan merekomendasikan mereka untuk datang ke Rumah Sakit tersebut apabila membutuhkan penanganan medis.

Menurut Eisenfuhr (dalam Lunenburg, 2010:181) Pengambilan keputusan adalah proses membuat pilihan dari sejumlah alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Indikator pengambilan keputusan menurut Syamsi (dalam Hevi, 2013) antara lain : Tujuan, Identifikasi alternatif, Faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya, dan yang terakhir dibutuhkan Sarana untuk mengukur hasil yang dicapai. Bagi para pasien sebelum memberi

keputusan akhir ini terlebih dahulu membandingkan pihak rumah sakit mana yang menjadi pilihan dengan mengutamakan pelayanan dan fasilitas.

Di Blitar, banyak perusahaan yang mengembangkan bisnis jasa pelayanan kesehatan. Semua berlomba untuk memperoleh kepercayaan dari pengguna jasanya bahwa jasa yang mereka tawarkan merupakan yang terbaik dan layak untuk digunakan. Dengan harapan pasien yang telah sembuh akan datang kembali dan memutuskan untuk menggunakan jasa mereka kembali apabila membutuhkan penanganan medis adalah tujuan daripada Rumah Sakit itu sendiri. Usaha Rumah Sakit kini menjadi suatu pilihan para pengusaha pelayanan jasa. Selain untuk penyedia kebutuhan untuk para pasien, usaha ini sekaligus juga berperan dalam penanganan atas kesehatan masyarakat luas. Pihak Rumah Sakit di tuntut untuk konsisten atas kualitas pelayanan yang di berikan kepada para pasien guna mempertahankan citra dari Rumah Sakit itu sendiri.

Rumah Sakit Suhada' Haji Blitar merupakan salah satu rumah sakit di Kota Blitar yang beralamat di jl. Tanjung No. 158 kota Blitar. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi unit gawat darurat ( UGD ) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, persalinan 24 jam, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, rontgen, dan ambulans. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji"

## **B. Permasalahan**

Peran penting rumah sakit adalah memberikan jasa dibidang kesehatan. Selain pemberian jasa dibidang kesehatan pihak rumah sakit harus memberikan fasilitas-fasilitas penunjang guna memberikan penanganan yang cepat dan tepat. Bukan hanya fasilitas saja yang harus dipenuhi tetapi juga harus diimbangi dengan kualitas layanan dari pihak rumah sakit. Bukan hanya ramah dan senyum saja tetapi juga pelayanan yang dapat dimengerti dan memahami situasi dari seorang pasien tersebut. Dengan adanya pelayanan kesehatan kepada pasien diharapkan fasilitas-fasilitas rumah sakit dapat dinikmati oleh masyarakat khususnya pasien rawat inap, sehingga peningkatan kesehatan masyarakat dapat tercapai. Rumah sakit Syuhada' Haji Kota Blitar pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, adanya sumber daya manusia yang professional sehingga organisasi dapat memperoleh kepuasan pasien pelayanan medis yang memuaskan.

Pihak manajemen rumah sakit telah menguapayakan peningkatan kualitas pelayanan dengan memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan kepada seluruh karyawan baik karyawan non medis maupun medis akan tetapi masih ada keluhan dari para pasien dan keluarga pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memperoleh informasi mengenai keluhan tentang sikap dari para tenaga medis yang kurang tanggap dalam melayani pasien, kurang sopan serta kurang ramah dan

pelayanan yang dirasakan pasien dan keluarga pasien terkesan lama. Selain itu, peneliti memperoleh informasi dari pasien dan keluarga pasien yang mengatakan bahwa ada tempat tidur pasien yang rusak dan belum diganti. Baik pelayanan yang kurang baik dan fasilitas yang belum maksimal membuat pasien dan keluarga pasien merasa kurang nyaman dan kurang puas, sehingga hal ini dapat berdampak pada Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh simultan terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap pengambilan keputusan pasien rawat inap.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Akademisi:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan tentang tolak ukur untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit Syuhada' Haji :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Syudada' Haji, dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terhadap pasien sebagai acuan peningkatan mutu Rumah Sakit Syuhad' Haji.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam melaksanakan penelitian selanjutnya dan dapat menjadi motivasi bagi peneliti berikutnya dalam membuat penelitian dengan variabel yang sama.

4. Bagi STIEKEN Blitar:

Hasil penelitian ini diharapkan agar menambah wawasan serta pengetahuan sesuai dengan topik atau penulisan, dan sebagai sumbangan pemikiran pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.