

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit). Rumah sakit juga memberikan beberapa kegiatan pelayanan meliputi : (1) upaya kesehatan dasar, (2) upaya kesehatan rujukan dan (3) kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Semakin banyaknya rumah sakit di kota Malang, tentunya menimbulkan banyak persaingan di bidang jasa kesehatan itu sendiri. Rumah Sakit Lawang Medika yang beralamatkan di jalan Dr. Cipto No. 8 Bedali, Lawang, Jawa-Timur merupakan salah satu rumah sakit umum di Kota Malang yang berdiri sejak tahun 2007 dibawah kepemilikan PT. Dasa Usaha Jaya. Rumah sakit Lawang Medika juga melayani pasien rawat inap dan rawat jalan.

Pelayanan Rumah Sakit Lawang Medika ditujukan kepada semua penduduk, tidak terkecuali pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika. Menurut undang-undang 36 tahun 2009 tentang Kesehatan mendefinisikan keadaan sehat, baik secara fisik, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Rumah Sakit Lawang Medika meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan untuk menghadapi pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan luas. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan nyata yang diterima pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Rumah Sakit Lawang Medika menjadi pusat pelayanan kesehatan yang profesional yang mengutamakan mutu dan keselamatan pasien. Namun, ternyata masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal, misalnya keterlambatan dalam melayani pasien. Hal tersebut mengakibatkan pasien

mengalami ketidaknyamanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan semakin puas akan pelayanannya.

Kualitas pelayanan Menurut (Azwar, 1994) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Jadi, pelayanan kesehatan yang memuaskan akan menciptakan kepuasan tersendiri terhadap pasien.

Beberapa hal yang harus diperhatikan setelah memberikan pelayanan yang baik, Pihak Rumah Sakit harus memberikan fasilitas yang memadai bagi pasien rawat inap. karena sangat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas didalam Rumah Sakit Lawang Medika. Menurut (Loindong & Moha, 2016) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai juga memberikan pengaruh terhadap citra perusahaan.

Citra perusahaan adalah asumsi yang dimiliki oleh pelanggan mengenai suatu perusahaan berdasarkan pengalaman dan pemahaman setiap pelanggan, baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan yang dicapai perusahaan. Citra perusahaan yang baik dapat diwujudkan dengan cara memberikan sumber informasi terbentuknya perusahaan dan keberadaan secara lengkap. Informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan obyek sasaran. Hasil Citra perusahaan dapat menjadi informasi ekstrinsik petunjuk bagi pelanggan. Citra perusahaan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Adapun manfaat pelayanan, fasilitas kesehatan dan citra perusahaan lebih banyak dirasakan oleh pasien rawat inap dikarenakan pasien rawat inap bisa dikatakan lebih lama menjalani perawatan medis di Rumah Sakit Lawang Medika. Kualitas pelayanan yang baik Diantaranya, terjalin hubungan yang harmonis antara pihak Rumah Sakit Lawang Medika sebagai penyedia jasa dan pasien rawat inap. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk terciptanya kepuasan pasien rawat inap dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pihak Rumah Sakit Lawang Medika sebagai penyedia jasa.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Lawang Medika.

1.2 Perumusan Masalah

- a) Apakah kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Lawang Medika berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap?
- b) Apakah fasilitas kesehatan Rumah Sakit Lawang Medika berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap?
- c) Apakah citra Rumah Sakit Lawang Medika berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap?

1.3 Tujuan penelitian

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap
- b) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap
- c) Untuk mengetahui pengaruh citra Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah informasi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap untuk melakukan peningkatan dalam membangun kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan di Rumah Sakit Lawang Medika, serta dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya dalam bidang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini bagi Rumah Sakit Lawang Medika akan berguna sebagai informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yang nantinya dapat menciptakan keharmonisan antara pihak rumah sakit dan pasien. Juga bisa digunakan sebagai evaluasi secara umum mengenai program kualitas pelayanan, fasilitas dan citra perusahaan Rumah Sakit Lawang Medika.