

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga dimana semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap pasien. Hal ini akan menjadi pertimbangan, semakin baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, yang akan menimbulkan kenyamanan sehingga rasa puas akan timbul. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa yang sama dan akan merekomendasikan pada teman atau keluarganya.

Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Untuk itu, sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan berkualitas sehingga dapat menimbulkan rasa puas yang dirasakan seorang pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama

atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak merupakan instansi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang terletak di Jl. Raja Kecik Kp. Dalam, Siak, Kabupaten Siak. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak memberikan atau menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sebagai rumah sakit umum pemerintah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak harus memiliki lokasi yang terjangkau dan fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Selain itu kualitas pelayanan juga diperlukan dalam melayani setiap pasien. Kualitas pelayanan yang terdapat di instansi kesehatan haruslah terus diperhatikan, karena perhatian masyarakat yang besar terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diamati dari banyaknya kasus pengaduan yang diajukan kepada instansi baik rumah sakit, puskesmas, klinik maupun kepada petugas kesehatan, yaitu dokter, perawat, fisioterapis, ahli gizi, humas, personalia dan yang lainnya.

Didalam aktifitasnya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak ini memiliki jumlah pasien yang mengalami fluktuasi disetiap tahunnya, baik pasien yang berada diruangan inap maupun pasien rawat jalan, terbukti dari tabel berikut :

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1.: Jumlah seluruh pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Siak tahun 2013-2017**

Tahun	Rawat Inap	Rawat Jalan	Jumlah	Persentase
2013	1.624	1.808	3.432	-
2014	1.572	1.751	3.323	(3,18)
2015	1.341	1.562	2.903	(12,64)
2016	1.438	1.685	3.123	(7,58)
2017	1.273	1.691	2.964	(5,09)

*Sumber Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2018*

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui dengan jelas bahwa jumlah pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak mengalami fluktuasi disetiap tahun nya, terbukti dari tahun 2013, jumlah pasien yang berada diruang rawat inap dan ruang rawat jalan yaitu sebanyak 3.432, sementara itu jumlah pasien mengalami penurunan pada tahun 2014 dan 2015 yaitu dengan jumlah 3.323 ditahun 2014, dan kembali menurun di tahun 2015. Namun jumlah pasien kembali bertambah pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2016 sebanyak 3.123 pasien. Akan tetapi pada tahun 2017 jumlah pasien yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak kembali mengalami penurunan yaitu dari 3.123 pasien pada tahun 2016 menjadi 2.964 pasien atau 5,09%.

Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut diakibatkan kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah pasien. Faktor yang rawan tuntutan dari rumah sakit adalah prosedur pendaftaran pasien dan administrasi yang berbelit-belit, pelayanan yang kurang cepat dan tanggap terhadap pasien yang dalam keadaan gawat, dokter yang langsung

memberikan resep tanpa memeriksa pasien terlebih dahulu, dokter yang kurang ramah ketika memeriksa pasien, pasien yang menggunakan BPJS selalu dinomor belakangkan dibandingkan dengan pasien umum, satpam yang galak terhadap keluarga pasien, kebersihan ruang inap yang kurang terjaga, fasilitas kesehatan yang belum lengkap, lokasi jauh rumah sakit jauh dari pemukiman warga, keamanan dan kenyamanan pasien dan keluarga yang berkunjung kurang terjaga dan pembiayaan yang terlalu mahal sehingga terjadi mal praktek dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan jasa layanan kesehatan.

Berbagai keluhan dan komplain dari masyarakat akan berdampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif yang didapatkan oleh pihak rumah sakit ketika mendapat komplain dan keluhan tersebut adalah menjadi masukan yang akan membawa peningkatan kualitas pelayanan, dan bisa dianggap titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan pelayanan yang sesempurna mungkin. Sedangkan dampak negatif dari adanya keluhan dan komplain dari masyarakat adalah akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien akan mempengaruhi calon pasien lainnya, sehingga menciptakan citra yang buruk bagi rumah sakit tersebut. Struktur organisasi rumah sakit ada bagian khusus yang mempunyai peran serta fungsi untuk membentuk image positif rumah sakit, meningkatkan dan mempertahankan efektifitas pelayanan agar terbentuknya hubungan dengan pelanggan yang akan tetap terjaga dengan pihak rumah sakit agar tidak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalami kerugian, karena jika pelanggan memberikan dampak image yang buruk terhadap rumah sakit maka pihak rumah sakit akan kehilangan pelanggan yang lainnya.

**Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

Bentuk Pelayanan	
Rawat Jalan	Rawat Inap
1. Poli Umum	1. Gawat Darurat 24 Jam
2. Poli Kesehatan Ibu Dan Anak	2. Persalinan
3. Poli Keluarga Berencana	3. Rawat Inap
4. Poli Gizi	
5. Laboratorium	

*Sumber Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2018*

Salah satu aspek penting didalam efektifitas pelayanan adalah memberikan kepuasan terhadap konsumen, dengan kepuasan konsumen ini maka dengan sendirinya akan dapat memberikan reputasi dan kredibilitas yang baik serta akan mendukung rekomendasi kepada konsumen lain. Konsumen sangatlah vital bagi rumah sakit terutama dalam membentuk hal opini di masyarakat yang mana opini tersebut dapat menjatuhkan nama baik rumah sakit dimata masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dibutuhkan suatu strategi alternatif yang tepat. Dimana strategi alternative yang dibutuhkan dipandang sangat efektif saat ini adalah meningkatkan pelayanan kesehatan dan menyediakan fasilitas yang memadai serta lokasi yang terjangkau karena pelanggan dapat membentuk opini dalam masyarakat yang dapat menjatuhkan ataupun mengangkat citra perusahaan, perusahaan harus memperhatikan hubungan yang harmonis dengan pelanggannya dan tentunya meningkatkan kepuasan seperti jujur, terbuka, fair, konsisten dan tidak mengasingkan diri.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain permasalahan pelayanan, fasilitas juga menjadi penyebab lain tumbuhnya rasa puas yang akan dirasakan pasien. Dengan fasilitas yang mendukung, diharapkan pasien atau pengunjung dapat merasakan pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan dapat tumbuh. Berikut adalah daftar fasilitas pendukung yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Data Fasilitas Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak**

No	Fasilitas	Baik	Cukup	Kurang
1	Peralatan	Baik	-	-
2	Pendingin Ruangan (AC)	Baik	-	-
3	Ruang Tunggu	-	Cukup	-
4	Parkir	-	Cukup	-
5	Tempat Duduk Pengunjung	-	Cukup	-
6	TV Diruang Tunggu	-	Cukup	-

*Sumber Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak 2018*

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dimana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sudah menggunakan peralatan yang modern untuk mendukung didalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Selain itu pendingin udara juga dalam kondisi baik, hal ini karena pendingin udara (AC) pada setiap ruangan dalam kondisi yang terjaga. Sementara ruang tunggu yang disediakan untuk pengunjung masih belum optimal, hal ini dikarenakan jumlah kursi yang disediakan terkadang tidak cukup untuk jumlah pengunjung yang datang sehingga banyak pengunjung yang harus berdiri menunggu antrian.

Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak untuk memberikan kenyamanan

kepada pasien maupun pengunjung lainnya maka hal ini dapat menimbulkan rasa puas yang dirasakan oleh pasien atau pengunjung.

Dari uraian diatas maka penulis mengkaji pembahasan lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Pelayanan, Lokasi & Fasilitas Terhadap Kepuasan Peasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi’an Kabupaten Siak”**

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi’an Kabupaten Saik ?
2. Apakah Lokasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi’an Kabupaten Saik ?
3. Apakah Fasilitas memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi’an Kabupaten Saik ?
4. Apakah Pelayana, Lokasi dan Fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi’an Kabupaten Saik ?

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Saik.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien secara parsial pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Saik.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Saik.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pasien secara simultan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Kabupaten Saik.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi:

1. Bagi penulis  
Untuk menambah wawasan dan mempertajam pemahaman tentang pentingnya Pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien
2. Bagi Instansi  
Memberi masukan kepada instansi bagaimana pengaruh pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Bagi Pembaca

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan pedoman bagi peneliti yang akan datang juga tertarik membahas permasalahan yang diangkat dalam pembahasan ini.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan untuk mencapai sasaran yang diinginkan, maka pembahasan mengenai pengaruh pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Siak ini akan dibagi dalam 6 bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu merupakan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab dua ini dicantumkan tentang teori-teori pendukung dari para pakar mengenai masalah yang diteliti, bagian ini juga memberikan hipotesis dan variabel penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Membahas tentang penelitian yang meliputi lokasi perusahaan yang diteliti, jenis sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisa data yang digunakan dalam penelitian.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis menguraikan sejarah singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tengku Rafi'an Siak, aktifitas dan karyawannya.

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan kesimpulan penelitian dan saran-saran berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya.