

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

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang Pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba - lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan

#### 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.

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. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi Tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir – akhir ini.

Menuntut sebuah Lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para Konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Masalah Utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh Karena itu, Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak Tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

**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.

Rumah Sakit Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

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. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, Berada di Jl. Melati No.60, Harjosari, Sukajadi, Kota Pekanbaru. Bentuk pelayanan ini akan mempengaruhi pada

kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan Rumah sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam Hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, Masyarakat Kota Pekanbaru Beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hal Demikian memberikan indikasi bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru selama tahun 2014 s/d 2017.

#### 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 Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2014- 2017**

No	Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina (Orang)
1	2014	117.555
2	2015	144.352
3	2016	123.096
4	2017	140.368
Jumlah		525.371

**Sumber :Data olahan PasienRawat InapRumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2017**

Dari table 1.1 disimpulkan bahwa Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dari tahun ke tahun mengalami Fluktuasi.Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan ditahun 2014 sebesar 117.555 Rawat Inap. Pada Tahun 2015 terjadi peningkatan sebesar 144.352. Sedangkan pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 123.096. Ditahun 2017 terjadi kembali peningkatan sebesar 140.363 Rawat Inap. Dan peningkatan jumlah Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru terus terjadi pada tahun-tahun seterusnya.

**Tabel 1.2 Fasilitas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2014- 2017**

No.	Fasilitas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina	Jumlah Unit
1.	Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam	1
2.	Hemodialisa	4
3.	Fisioterapi	1
4.	Kamar Operasi Besar	2
5.	Kamar Operasi Minor	1
6.	Laboratorium	1
7.	Farmasi	1
8.	Medical Check Up	1
9.	Bimbingan Kerohanian	1
10.	Pemulasaran Jenazah	1
11.	Ambulance gratis untuk dalam kota	1
12.	Spirometri	1
13.	Blood Bank	1
14.	Rontgen	1
15.	CT Scan	2
16.	USGAbdomen 3D	1
17.	USG Doppler	1
18.	Histerosalpingography (HSG)	1
19.	Treadmill	1
20.	Echocardiography	1
21.	Electrocardiography (EKG)	1
22.	Kemotherapy	1
23.	Radiologi	1

sumber: Slide Company Profile Rumah Sakit Ibnu Sina

**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 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.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan Pelanggan dari Kualitas Pelayanan yang diberikan agar tercipta Kepuasan bagi Pelanggannya. Pelayanan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru sangat memuaskan, karena Pelayannya sangat mengerti Keinginan Pelanggannya.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Didalam fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah Bukti Fisik berpengaruh Secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?
- 2) Apakah Empati berpengaruh Secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?
- 3) Apakah Kehandalan berpengaruh Secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?
- 4) Apakah Respon berpengaruh Secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?
- 5) Apakah Jaminan berpengaruh Secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?

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.

- 6) Apakah Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Respon, Jaminan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *Realibility* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *Responsivenes* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh apakah *Tangibles*, *Emphaty*, *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance* berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

**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.

**b. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap dengan cara memberikan Kualitas Pelayanan yang baik hal tersebut akan memberikan Kepuasan Pelanggan bagi Pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan

3. Bagi Universitas

Bagi Universitas sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang manajemen pemasaran dan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa lainnya.

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.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang akan di uraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Merupakan bab kedua dalam penulisan yang berisikan teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis serta variabel penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab keempat ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan hasil dari 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 VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisis data yang dilakukan dan saran bagi peneliti selanjutnya.

