

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini dan tingkat kemajuan teknologi yang kian berkembang, persaingan tidak bisa di hindarkan, dan sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu perusahaan. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan, kesadaran terhadap pentingnya sebuah kesehatan dan tingkat sosial ekonomi masyarakat untuk menuntut pelayanan yang lebih baik dan berkualitas

Dalam hal ini perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan, menyadari bahwa. dulunya jasa kesehatan hanya sebagai suatu lembaga yang bersifat kerdermawanan rasa ingin tolong menolong, rasa sosial, rasa belaskasihan, dan simpati di antara sesama, serta semangat keagamaan yang tinggi menurut **Hilman, I. (2003)** di dalam buku **Bambang Hartono. (2010;2)**.

Namun sekarang berbeda melihat perkembangan zaman yang terus berkembang karena banyak bermunculan perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa kesehatan, menjadikan jasa kesehatan lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha.

Seiringan dengan itu, terjadilah persaingan antara sesama perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan baik milik pemerintah maupun milik swasta

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

semuanya berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Menurut UU No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 1 (1) : Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dan pasal 1 (3) : Pelayanan kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sedangkan pasal 1 (4) : pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlakukan, baik secara langsung dan tidak langsung di rumah sakit.

RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru merupakan salah satu institusi jasa kesehatan swasta yang memiliki tenaga ahli atau yang disebut dengan dokter spesialis dan perawat yang kompeten serta menyediakan fasilitas pelayanan unit gawat darurat, rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. yang harus terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik sejalan dengan visi unggulan dan islami dalam pelayanan dan pengelolaannya. untuk mengujudkan pelayanan yang terbaik pihak pengelola RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru harus berupaya melakukan pembenahan baik secara fisik, kemampuan para dokter, perawat dan pelayanan yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pasien RS. Islam Ibnu Sina Pekanbru. Juga selalu berusaha memberikan rasa aman, nyaman dan rasa kepercayaan pasien atas kesembuhannya yang akan di

peroleh pasien ketika menggunakan jasa kesehatan pada RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan harus mengetahui kewajiban-kewajiban dan hak-hak yang harus di jalani oleh setiap perusahaan yang menyediakan jasa kesehatan. Yang telah tercantum di dalam UU No 44 Tahun 2009 pasal 29 ayat 1 (b) rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (e) rumah sakit wajib menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat yang tidak mampu atau miskin.

Seperti yang di lakukan oleh RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah menyediakan fasilitas ruang rawat inap kelas III bagi pasien yang kurang mampu namun meskipun di tujukan untuk pasien yang kurang mampu ruang rawat inap kelas III RS. Ibnu Sina Pekanbaru tetap mengutamakan kenyamanan bagi para pasiennya serta tidak ada perbedaan pelayanan yang di peroleh setiap pasien rawat inap hanya saja fasilitas yang didapatkan berbeda dengan pasien rawat inap kelas I, namun pelayanan yang diberikan semua pasien rawat inap diperlakukan sama untuk menjaga kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru terhadap konsumennya agar mau menggunakan jasa kesehatan yang diberikan

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.

seseorang dengan setiuasi yang sama atau serupa, pernyataan dari teman atau kerabat lain dan pernyataan dari rumah sakit sendiri. Jika, dapat tidaknya rumah sakit memuaskan pasien tidak hanya ditentukan oleh kinerja, tetapi juga oleh harapan yang diciptakannya. Jika rumah sakit menciptakan harapan yang terlalu tinggi maka kemungkinan ia akan tidak memuaskan pasiennya (**Bambang Hartono, 2010:45-46**).

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru, jumlah pasien dari tahun 2011 sampai dengan 2015 pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Inap Kelas III

RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2011s/d 2015

No	Tahun	JumlahPasien	PertumbuhanPasien (%)
1	2011	4406	-
2	2012	3684	-16,38 %
3	2013	2763	-25%
4	2014	3461	25,26%
5	2015	3002	-13,26%

Sumber Data: RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2016

Dari tabel diatas diketahui bahwa hampir setiap tahun mulai dari tahun 2011 hingga tahun 2015 jumlah pasien rawat inap kelas III mengalami penurunan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2014. Hal ini terlihat dari data jumlah pasien pada tahun 2011 jumlah pasien sebesar 4406 pasien, pada tahun 2012 jumlah pasien

menurun menjadi 3684 pasien (-16,38%), pada tahun 2013 jumlah pasien kembali menurun menjadi 2763 pasien(-25%), pada tahun 2014 jumlah pasien mengalami kenaikan menjadi 3461 pasien (+25,26%) dan pada tahun 2015 jumlah pasien kembali mengalami penurunan menjadi 3002 pasien(-13,26%). Di lihat dari data jumlah pasien lima tahun terakhir jumlah pasien tertinggi terjadi pada tahun 2011 yaitu 4406 pasien dan jumlah pasien yang terendah terjadi pada tahun 2013 yaitu 2763 pasien

Melihat data yang ada hampir setiap tahunnya mengalami penurunan jumlah pasien hal ini tidak sesuai dengan harapan setelah apa yang telah dilakukan oleh rumah sakit dalam menarik minat pasien dalam menggunakan jasa kesehatan di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru. hal ini bisa disebabkan oleh kebijakan yang diterapkan oleh pihak manajemen pada rumah sakit serta pelayanan kurang bermutu yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan. Penawaran jasa kepada pasien harus didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja rumah sakit harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien. Rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan, prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, bersikap ramah ke pada pasien, tanggap menjelaskan keluhan pasien sekaligus cepat memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sehingga pasien merasa diperhatikan.

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.

Dalam menghadapi situasi seperti ini maka manajemen RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru harus memberikan perhatian khusus atas masalah yang sedang terjadi. Sebagai penyedia jasa jasa harus lah mampu memberikan kualitas pelayanan yang bermutu. Dengan cara meningkatkan mutu dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang terdiri dari beberapa faktor yaitu. Keandalan (*reliabilitas*), Daya Tanggap (*responsivitas*), Kompetensi, Akses, Kesopanan (*Courtesy*), Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan(*security*), Kemampuan memahami Pelanggan dan Bukti Fisik (*tangibles*).

Berdasarkan uraian diataslah yang memotivasi peneliti untuk mengambil judul ini yaitu : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III PADA RS.ISLAM IBNU SINA PEKANBARU, RIAU”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah reliabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- b. Apakah responsivitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- c. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.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.

- d. Apakah akses berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- e. Apakah kesopanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- f. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- g. Apakah kredibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- h. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- i. Apakah kemampuan memahami pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- j. Apakah tangibles berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?
- k. Apakah variabel reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan tangibles berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibnu Sina Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari rumusan masalah tersebut adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh reliabilitas secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui pengaruh responsivitas secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- d. Untuk mengetahui pengaruh akses secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- e. Untuk mengetahui pengaruh kesopanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- f. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- g. Untuk mengetahui pengaruh kredibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- h. Untuk mengetahui pengaruh keamanan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru
- i. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan memahami pelanggan secara parsial terhadap pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru

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.

j. Untuk mengetahui pengaruh tangibles secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru

k. Untuk mengetahui pengaruh variabel reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan tangibles secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS.Islam Ibn Sina Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

a. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini sangat membantu untuk menambah ilmu dan wawasan penulis serta mengaplikasikan atau menerapkan ilmu selama kuliah.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi agar dapat memberikan bahan informasi serta evaluasi pengembangan bisnis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta dapat lebih memahami pentingnya layanan dalam membentuk kepuasan.

c. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber informasi dan referensi untuk melanjutkan penelitian seterusnya dan juga sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa mengenai kepuasan pelanggan.

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.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membabkan ke dalam enam bab dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah sedangkan pada bagian akhir dikemukakan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur perusahaan, aktivitas dan kegiatan perusahaan.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan dari variabel-variabel yang ada, pengujian hipotesis berdasarkan variabel-variabel tersebut.

BAB VI

: PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan atas hasil-hasil yang didapat dari pembahasan dan penulis akan memberikan beberapa saran yang sesuai dengan kemampuan penulis berkaitan dengan kualitas 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.