

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Masalah kependudukan tidak akan jauh dengan masalah kesehatan atau penyakit yang melanda penduduk/masyarakat tersebut. Lingkungan yang kurang terawat ataupun pemukiman yang padat dan kumuh, serta banyaknya pabrik menyebabkan beragam penyakit yang akan melanda para penghuni wilayah tersebut dan mengakibatkan kematian. Masih rendahnya kondisi kesehatan lingkungan, terlihat dari masih rendahnya akses masyarakat terhadap air bersih dan sanitasi dasar. Menurut Depkes pada tahun 2007, persentase rumah tangga yang mempunyai akses terhadap air bersih baru mencapai 50% dan akses rumah tangga terhadap sanitasi dasar baru mencapai 63.5%.

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini, masyarakat semakin sadar akan kualitas/mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Menurut Azwar (2010), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta mutu standar yang telah ditetapkan.

#### 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 Undang-undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya. Pelayanan kesehatan yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin sesuai kebutuhan pasien.

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan, termasuk layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Hampir di semua Kabupaten/Kota telah memiliki rumah sakit pemerintah dan swasta, namun kualitas/mutu pelayanan sebagian besar masih rendah, karena fasilitas di rumah sakit terbatas dan sumber daya manusia/tenaga medis terbatas, sementara permintaan masyarakat akan kualitas/mutu pelayanan kesehatan tinggi sehingga muncul ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit dan puskesmas. Contoh fenomena yang ada diberbagai rumah sakit yang ada di

**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.

Kota Duri seperti Rumah Sakit RSUD Duri memiliki pelayanan yang kurang memuaskan, pelayanan kasir dan administrasi yang kurang ramah serta prosedur yang berbelit yang terkadang menyulitkan bagi mereka pasien yang membutuhkan jasa dokter dalam waktu yang singkat. Selain di Rumah Sakit RSUD masih ada rumah sakit permata hati dan banyak lagi rumah sakit rumah sakit baru yang berdiri namun belum memiliki pelayanan yang prima. Ketidakpuasan terutama dikarenakan lambatnya pelayanan, kesulitan administrasi dan lamanya waktu tunggu.

Rumah Sakit Thursina Duri Mandau terletak di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Riau yang mempunyai motto “Melayani secara profesional guna penyembuhan dan kepuasan bersama”. Rumah sakit ini juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat umum. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Jumlah kunjungan pasien umum tahun 2015 bisa dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pasien Rumah Sakit Thursina Duri Mandau Periode Januari-Juli 2015**

NO	PERAWATAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI
1	RI. BAWAH	224	297	238	162	250	296	297
2	RI. ATAS	136	201	141	131	153	143	167
1	POLI UMUM	2,013	2,199	2,050	1,968	2,251	2,154	2,082
2	UGD	287	275	304	278	354	282	384

**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	P. MATA	130	100	134	91	217	170	215
2	P. INTERNIS	199	191	190	116	203	146	189
3	P. KANDUNGAN	181	230	132	106	120	142	143
4	P. SYARAF	62	44	63	36	87	32	75
5	P. RADIOLOGI	151	112	143	68	232	351	264
6	P. ANAK	230	223	223	152	331	256	239
8	P. THT	202	223	64	49	88	64	263
9	P. GIGI	14	18	225	90	302	312	94
10	P.BEDAH	24	8	23	24	30	28	30
JUMLAH		3853	4121	3930	3272	4618	4376	4440

Sumber : Rumah Sakit Thursina Duri Mandau, 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Thursina Duri Mandau mempunyai 10 instalasi perawatan. Instalasi Poliklinik Umum merupakan instalasi dengan jumlah pasien tertinggi setiap bulannya. Pada bulan Januari 2015 instalasi Poliklinik Umum mempunyai pasien sebanyak 2.082 orang kemudian instalasi gawat darurat (UGD) mempunyai pasien sebanyak 384 orang, kemudian diikuti oleh instalasi lainnya seperti pada tabel di atas. Jenis perawatan di Rumah Sakit Thursina dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. 2 Jumlah Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan dan Poliklinik Rumah Sakit Thursina Duri Mandau Periode Januari-Juli 2015**

NO	JENIS RAWATAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	JUMLAH
1	RAWAT INAP	360	498	379	293	403	439	462	<b>2,834</b>
2	RAWAT JALAN	2,300	2,474	2,354	2,246	2,605	2,436	2,466	<b>6,881</b>
3	POLIKLINIK	1,193	1,149	1,197	733	1,610	1,501	1,512	<b>8,897</b>
JUMLAH		<b>3,853</b>	<b>4,121</b>	<b>3,930</b>	<b>3,272</b>	<b>4,618</b>	<b>4,376</b>	<b>4,440</b>	<b>28,610</b>

Sumber : Rumah Sakit Thursina Duri Mandau, 2015



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.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 3 jenis perawatan di Rumah Sakit Thursnia Duri Mandau yaitu Rawat Inap, Rawat Jalan dan Poliklinik. Jumlah rawat inap periode Januari - Juli 2015 adalah 2.834 orang, pasien rawat jalan sebanyak 6.881 orang dan jumlah pasien tertinggi yaitu di poliklinik sebanyak 8.897 orang. Total pasien periode Januari - Juli 2015 adalah sebanyak 28.610 orang.

Rumah Sakit Thursina Duri Mandau harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien merasa puas dan datang kembali untuk berobat ketika sakit. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara rumah sakit dan pasien menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu rumah sakit maka akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Setelah pasien merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pasien akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu rumah sakit harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pasien secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pasien) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis rumah sakit dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145). Berdasarkan data dan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT THURSINA DURI MANDAU”.

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.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Reability* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
2. Apakah *Emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
3. Apakah *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
4. Apakah *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
5. Apakah *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
6. Apakah *Reability*, *Emphaty*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?

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.

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Reability* secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
3. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
4. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
5. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?
6. Untuk mengetahui pengaruh *Reability*, *Emphaty*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Thursina Duri Mandau?

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.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan.
- b. Bagi penulis, penulisan ini berguna dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mengaplikasikannya di lapangan.
- c. Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti yang lain pada masa yang akan datang.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, fenomena dilapangan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian ,dan sistematika skripsi.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari teori *Reliability, Emphaty, Assurance, Tangible, Responsiveness, dan kepuasan pasien.* penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Disini dikemukakan secara singkat populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta metode analisis data.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumen terhadap hasil penelitian. Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas dan multikolinieritas. Setelah semua uji terpenuhi, baru dilakukan uji hipotesis.

## BAB V

### PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini. Di dalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran yang relevan untuk penelitian yang selanjutnya dengan temuan atau hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### 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.