

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan individu aktif yang senantiasa produktif di berbagai kegiatan operasional organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia menjadi faktor utama yang berperan sebagai penentu dan penggerak pencapaian tujuan organisasi. Fungsi dari sumber daya manusia antara lain sebagai perencana, pelaksana, dan penilai kinerja karyawan pada organisasi. Maka dari itu, sumber daya manusia dijadikan sebagai aspek yang menunjukkan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Seiring dengan berkembangnya tuntutan dan tantangan kerja, maka organisasi harus dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian individu sumber daya manusianya (Fadhil, 2016).

Pada era pemasaran modern saat ini, jumlah merek dan produk yang bersaing dalam pasar menjadi semakin banyak sehingga konsumen memiliki ragam pilihan dan alternatif produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai dengan apa yang konsumen inginkan. Konsumen merupakan salah satu pihak yang paling penting bagi perusahaan. Pada dasarnya konsumen tidak tergantung pada perusahaan, tetapi perusahaan lah yang tergantung pada konsumen. Memuaskan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan dalam mencapai

profitabilitas, karena konsumen yang tidak puas akan dengan mudah membelanjakan uang mereka di tempat lain.

Menurut Gronroos (2012:20) bahwa : "Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima (*Preceived Service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*Extended Service*). Jika layanan yang diarahkan publik melebihi harapannya, maka persepsi akan positif, sebaliknya jika layanan tidak sesuai dengan persepsi publik maka persepsi kualitas menjadi rendah (negatif). Intinya, pelayanan sangat berkaitan dengan kualitas dan kepuasan.

Dari hasil penelitian Freny (2020) mengatakan kepuasan keluarga pasien dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal Responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), emphaty (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan).

Kepuasan keluarga yaitu hasil penilaian keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu prodik dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan

dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Muninjaya, 2004).

Menurut Tjiptono (2012:317) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap. Fasilitas yang diberikan kepada konsumen pada perusahaan kesehatan misalnya seperti mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih.

Peningkatan sarana dan prasarana atau fasilitas Rumah Sakit perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana atau fasilitas diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Sikap petugas pelayanan kesehatan juga menjadi faktor penentu apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak. Jika sikap petugas ramah dan pelayanan yang baik dapat menentukan kesembuhan seorang pasien begitupun sebaliknya sikap petugas yang acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Selain itu juga, diperlukan kompetensi pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap profesinya yaitu memberikan pelayanan perawatan pasien,

menjunjung nama baik profesinya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan prosedur. Komunikasi antara pegawai dengan pasien sangat diperlukan dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini akan dapat membantu untuk memberikan diagnosis, mudah menjalankan proses perawatan dan mengevaluasi hasil pengobatan.

RSUD Ibnu Sina adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kabupaten Gresik, Jawa Timur. RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang dan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan memakai tenaga yang terampil dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.

RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: Rawat Jalan, Rawat Inap, Rawat Intensif, Gawat Darurat, Fasilitas Penunjang antara lain: Radiologi, Laboratorium dan Farmasi serta beberapa layanan unggulan seperti Hemodialisa, Endoskopi, Thermal Welding, Fakoemulsifikasi dan lainnya. Beberapa fasilitas penunjang lain yang juga menunjang pelayanan yaitu pendaftaran rawat jalan secara online melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), pendaftaran rawat jalan secara online melalui Pendaftaran online di smartphone, Ruang Tunggu pendaftaran yang *free Wifi* dan ber AC.

Kondisi saat ini, ruang tunggu di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TP2RI) bergabung dengan ruang tunggu Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Jadi bila pasien di IGD sedang penuh, maka ruang tunggu juga dipenuhi dengan keluarga pasien di IGD, sehingga keluarga pasien yang sedang mendaftar untuk rawat inap (elektif dari poliklinik) tidak nyaman dengan kondisi tersebut.

Penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien di tempat pendaftaran menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan, faktor penampilan, pelayanan petugas, perhatian petugas, tindakan pelayanan petugas dan tanggung jawab (Hanifah et al., 2021).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan, dan Sarana Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah Kompetensi Petugas berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?
- b. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?

- c. Apakah Sarana Ruang Tunggu berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?
- d. Apakah Kompetensi Petugas, Kualitas Pelayanan, dan Sarana Ruang Tunggu berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah variabel yang diteliti yaitu:

- a. Kompetensi Petugas RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- b. Kualitas Pelayanan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- c. Sarana Ruang Tunggu di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- d. Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
- c. Untuk mengetahui pengaruh sarana ruang tunggu secara parsial terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

- d. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas, kualitas pelayanan, dan sarana ruang tunggu secara simultan terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

## **1.5 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.5.1 Secara Teoritis**

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang pemasaran jasa di rumah sakit

- b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi mahasiswa atau mahasiswi universitas untuk penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Rumah Sakit

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berguna sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen guna menghadapi persaingan yang ketat.

- d. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan serta untuk memperluas pengetahuan mengenai kegiatan penerapan kompetensi petugas, kualitas pelayanan serta sarana ruang tunggu

yang seharusnya dimiliki dan diterapkan oleh perusahaan dan pelaku usaha lainnya

### **1.5.2 Secara Praktis**

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan dalam masalah yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik atas kompetensi petugas, kualitas pelayanan serta sarana ruang tunggu.