

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Seiring bertambahnya jumlah penduduk serta semakin sadarnya masyarakat akan kepedulian terhadap pentingnya menjaga kesehatan mengakibatkan industri rumah sakit di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Menurut data Kementerian Kesehatan (Maret 2019) sampai dengan akhir 2018 rumah sakit yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia berjumlah 2.813 unit. Terdiri dari 2.269 Rumah Sakit Umum (rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit) dan 544 Rumah Sakit Khusus (rumah sakit yang

memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu). Rumah sakit menjadi salah satu tempat penyedia layanan kesehatan yang harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi supaya dapat memenuhi kebutuhan pasien ataupun pelanggan. Tantangan inilah yang harus dihadapi oleh industri rumah sakit untuk dapat bersaing mencapai tujuannya.

Pada era globalisasi yang membutuhkan *mobilisasi* tingkat tinggi, meningkatnya permintaan jasa kesehatan dari waktu ke waktu disertai dengan pelayanan jasa kesehatan yang berkembang pesat membuat banyaknya berdiri sejumlah pusat pelayanan kesehatan. Baik itu rumah sakit yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta ataupun juga pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas di berbagai daerah. Puskesmas sebagai lembaga sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna melakukan sosialisasi di lingkup terkecil organisasi masyarakat dan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan kesehatan mandiri. Berhasil atau tidaknya sebuah Rumah sakit dalam mencapai tujuannya dan target-target operasional lainnya tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan para tenaga kesehatan dan juga didukung dengan fasilitas yang baik. Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020: 4) Pelayanan didefinisikan sebagai segi layanan yang diterima konsumen dari perusahaan untuk mencapai tujuan memenuhi ekpetasi dan harapan pelanggan sehingga dapat menginterpretasikan mutu yang diberikan bernilai baik. Kualitas pelayanan ialah masalah yg sangat krusial bagi

perusahaan jasa, pada mempertahankan kualitas pelayanan, perusahaan jasa wajib senantiasa melakukan survei dari saat ke waktu pada konsumen buat mengetahui apa yang diinginkan serta diperlukan terhadap perusahaan jasa tadi selaku penyedia layanan. Bagi suatu usaha pelayanan pada jasa kesehatan, pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik serta pengadaan fasilitas yang mumpuni dalam meraih keunggulan dalam kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan tersebut. pentingnya peningkatan mutu pelayanan pencegahan pasien merupakan membangun silaturahmi, membina hubungan dengan pasien supaya pasien tidak ditinggalkan pasien. (Winata & Evyanto, 2021).

Selain dituntut pada memberikan pelayanan yg baik, ketersediaan serta kelengkapan fasilitas kesehatan juga turut andil pada peningkatan kepuasan pasien yg berobat di puskesmas. Fasilitas ialah sumber daya fisik yg harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan pada konsumen. Fasilitas di puskesmas yang diberikan mirip ketersediaan obat-obatan yg lengkap serta pula alatalat medis penunjang yang lengkap. Fasilitas asal segi bangunan Rumah sakit pula turut berperan besar pada menjaring kepuasan pasien mirip pertimbangan pada hal ruang medis yang luas serta memadai, ruang tunggu pasien yg nyaman, dan kamar pasien yang bersih serta nyaaman

Dalam rangka meningkatkan kinerja yang profesional tentunya puskesmas harus mempunyai fasilitas dan sarana serta prasarana yang baik. Semua fasilitas yang terdapat pada puskesmas dari alat-alat medis,

peralatan non medis, infrastruktur klinik dan pekerjaan fisik dan lingkungan, tentunya harus dijaga, dipelihara dan dipantau menggunakan baik buat bisa mendukung pelayanan kesehatan yg berkelanjutan. taraf agama serta kepuasan pasien terhadap fasilitas pemeriksaan serta pengobatan pada tempat pemeriksaan serta pengobatan dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien pada menggunakan pelayanan medis, dari mana pasien loyal akan kembali memakai pelayanan (Anggrainy et al., 2017).

Menurut (Anam & Rahardja, 2017) Fasilitas merupakan sarana yang digunakan buat memperlancar dan memperlancar aplikasi fungsi. Bandingkan acara organisasi Anda menggunakan orang lain dengan simpel. Semakin baik fasilitas yang digunakan maka semakin baik program yg dijalankan buat mempertinggi produktivitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD IBNU SINA GRESIK”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu:.

1. Apakah kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik?

2. Apakah Fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD IBNU SINA Gresik ?
3. Apakah Kualitas pelayanan (X1), dan fasilitas (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti meneliti dalam ruang lingkup secara parsial dan simultan terhadap kepuasan Pasien di RSUD IBNU SINA Gresik.
2. Penelitian ini bertempat di Rawat Inap RSUD IBNU SINA Gresik.
3. Peneliti hanya meneliti Pasien Rawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di RSUD IBNU SINA Gresik.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien raawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) secara simultan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Teoritis**

Menurut Sugiyono (2019:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas mengenai teori pengaruh Kualitas Pelayanan, dan fasilitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap. Serta dapat memberikan pengetahuan kepada penulis untuk memahami pengaruh dan tujuan dari setiap variabel yang akan diteliti oleh penulis.

### **1.5.2 Praktis**

Menurut Sugiyono (2019:129) manfaat penelitian bersifat praktis adalah manfaat untuk memecahkan masalah.

#### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan untuk lebih memahami tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap.

#### **b. Bagi Universitas Gresik**

Dapat digunakan sebagai referensi tugas akhir di bidang ekonomi khususnya berkaitan dengan hal pengaruh pengaruh Kualitas

Pelayanan, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap.

c. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai referensi utamanya dalam pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD IBNU SINA Gresik.

