

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara social dan ekonomis. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat ditentukan oleh kesinambungan antara upaya program dan sector, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah diperoleh oleh periode sebelumnya (Kemen Kes, 2015).

Pembangunan kesehatan pada periode 2015-2019 adalah program Indonesia sehat dengan sasaran meningkatkan derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Program Indonesia Sehat dilaksanakan dengan menegakkan tiga pilar utama, yaitu: (1) penerapan paradigma sehat, (2) penguatan pelayanan kesehatan, dan (3) pelaksanaan jaminan kesehatan nasional (JKN) (PERMENKES. No 39 tahun 2016). Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang perorang atau keluarga, tetapi juga oleh kelompok dan

bahkan oleh seluruh anggota masyarakat apapun yang dimaksudkan dengan sehat disini ialah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (PERMENKES No.23 tahun 1992).

Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga merupakan rumah sakit khusus kelas A non pendidikan dan merupakan rumah sakit milik kementerian kesehatan Republik Indonesia. Masalah utama sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing. Mengatasi masalah tersebut maka salah satu hal yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga adalah menjaga dan senantiasa meningkatkan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat pada umumnya, dan pasien pada khususnya. Sebab bagaimanapun juga sebagai lembaga yang bersifat *professional service*, pasien sebagai pengguna jasa benar-benar sepenuhnya bersandar dan percaya kepada penyedia jasa tersebut (Wheiler, 1987 seperti dikutip oleh Setyawan dan Ukudi, 2007), artinya bahwa kepercayaan merupakan kunci untuk membangun *relationship marketing*, dan kepercayaan sendiri menjadi ada dan eksis manakala satu pihak memiliki keyakinan atas keandalan, kemampuan dan integritas partner kerja (Morgan and Hunt, 1994).

Sebagai lembaga layanan kesehatan, menciptakan kepercayaan pasien dapat dibangun melalui perbaikan kepuasan pasien secara berkesinambungan. Hal ini penting karena kepercayaan tumbuh tidak dengan sendirinya tapi melalui proses yang lama. Sementara kepuasan pasien sendiri dapat dibangun

dengan melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut setidaknya tersirat pada pendapat yang dikemukakan oleh Azwar (2001), bahwa kepuasan pasien akan mendorong seorang pasien untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembel

ian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Beberapa kajian sebelumnya juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien merupakan variabel yang saling terkait satu sama lain, dimana kepuasan pasien mampu memperkuat mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien (Alrubaiee, 2011).

Disisi lain, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh sosial demografi pasien, tetapi hasil-hasil kajian sebelumnya memberikan hasil yang tidak konsisten. Kajian yang dilakukan Alrubaiee (2011) menemukan bahwa jenis kelamin, usia status pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitiannya menemukan bahwa pasien wanita dengan usia lebih tua, berpendidikan pascasarjana, dan berstatus menikah lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kajian yang dilakukan oleh Naidu (2009) membuktikan, bahwa variabel sosial

demografis, seperti halnya usia, pendidikan, dan status pernikahan menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ware & Berwick (1990) Alrubaiee (2011) juga menunjukkan bahwa pasien yang lebih tua secara konsisten cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada yang lebih muda. Nguyen Thi et al. (2002) dalam kajiannya menemukan, bahwa pria cenderung lebih puas daripada wanita dan wanita cenderung lebih sering mengeluh daripada pria. Priporas et al. (2008) dalam penelitiannya juga menemukan, bahwa pasien pria dan pasien muda cenderung menilai kepuasan sedikit lebih tinggi daripada wanita dan pasien yang lebih tua. Namun demikian kajian yang dilakukan oleh Mummalaneni dan Gopalakrishn, (1995) dalam Alrubaiee (2011) menemukan, bahwa dari karakteristik sosio demografis (usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan) hanya pendapatan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Alrubaiee (2011) juga menemukan hal yang sama, bahwa variabel sosio demografi, seperti: usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kajian tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, usia pasien ditemukan sebagai prediktor kepuasan paling sering dari semua faktor sosial-demografis yang dipertimbangkan (Cleary & McNeil, 1988). Pasien yang lebih tua cenderung memiliki peringkat yang lebih tinggi, lebih berpendidikan, dan menikah. Sementara pasien muda dengan pendidikan rendah, telah menikah, memiliki

status kesehatan buruk, dan penggunaan layanan tinggi dikaitkan dengan kepuasan yang lebih rendah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa kepercayaan pasien dapat dibangun melalui upaya rumah sakit dengan memperbaiki kepuasan pasien, sementara kepuasan pasien sendiri dapat dibangun melalui upaya perbaikan secara kontinyu terhadap mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan kondisi status demografi pasien itu sendiri. Data kunjungan pasien gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga tahun 2014-2018 disajikan dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Kunjungan Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga Tahun 2014-2017**

No.	Uraian	2014	2015	2016	2017	2018
1	Kunjungan Gawat Darurat	8.853	9.469	8.682	8.864	10.082
2	Kunjungan Rawat Jalan	24.801	25.572	26.793	27.463	31.549
3	Kunjungan Rawat Inap	6.461	6.756	7.861	7.857	8.546
4	Hari Perawatan	34.285	35.507	34.724	33.013	34.600
5	BOR (%)	58,72	68,51	58,72	55,83	56,34
6	LOS (hari)	5,5	5,4	5,0	4,92	5,00
7	Kepuasan Pasien	81,08	78,06	79,50	79,49	79,30

Sumber : Data Rekam Medis Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga diolah, 2018

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan di rawat jalan dan gawat darurat pada 2 (dua) tahun terakhir, tahun 2017 ke tahun 2018 jumlah kunjungan gawat darurat mengalami kenaikan

sebanyak 1218 pasien (12,0%), jumlah kunjungan rawat jalan mengalami kenaikan sebanyak 3906 pasien (12,3%), jumlah kunjungan pasien rawat inap, hari perawatan rawat inap dan BOR rawat inap mengalami kenaikan 2 (dua) tahun terakhir, tetapi tidak sebanding kenaikan di IGD dan Rawat jalan. Tahun 2017 ke tahun 2018 jumlah kunjungan rawat inap mengalami kenaikan sebanyak 689 pasien (8,0%), jumlah hari perawatan mengalami kenaikan sebanyak 1587 hari (4,5%), capaian BOR rawat inap mengalami kenaikan sebanyak 0,5%.

Dari penjelasan data atas, kunjungan rawat jalan dan gawat darurat mencapai 12 % lebih, sedangkan capaian kunjungan rawat inap hanya naik 8,0 %, ini belum sesuai dengan target dan harapan dari Rumah Sakit Paru, karena Rumah Sakit sudah menambah pelayanan spesialis bedah, syaraf, mata dan THT. Selain capaian target pelayanan rawat inap yang mengalami kenaikan yang tidak signifikan, capaian kepuasan pelanggan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga juga belum mencapai target, yaitu sebesar 81,08% pada tahun 2014, sebesar 78,06% pada tahun 2015, sebesar 79,50% pada tahun 2016, pada tahun 2017 sebesar 79,49% dan pada tahun 2018 mengalami penurunan jadi 79,30. Berdasarkan fakta-fakta tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

Hal lain yang menarik tentang penelitian tersebut karena selama ini penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan sosio demografi terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien masih jarang dilakukan. Penelitian sebelumnya pada dasarnya hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, atau pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. Seperti penelitian Indrawati (2011), Yulianti (2012), Zamri (2014), Ryza (2017), Wididana (2017), dan Neupane dan Devkota (2017) yang meneliti tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien atau kepercayaan pasien. Sehingga penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien menjadi gap penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?.
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?.

3. Apakah usia berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?
4. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?
5. Apakah jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?
6. Apakah status perkawinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga?
7. Apakah usia berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening?
8. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening?
9. Apakah jenis kelamin berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening?
10. Apakah status perkawinan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening?

11. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

#### 2. Tujuan Khusus Penelitian

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- b. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- c. Menganalisis pengaruh usia terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- d. Menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga
- e. Menganalisis pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

- f. Menganalisis pengaruh status perkawinan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- g. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
- h. Menganalisis pengaruh usia terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
- i. Menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
- j. Menganalisis pengaruh jenis kelamin terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
- k. Menganalisis pengaruh status perkawinan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

#### **D. Manfaat penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada dunia akademik dalam pengembangan ilmu pada bidang Manajemen Pemasaran, khususnya Manajemen Pemasaran Rumah Sakit.
- b. Sebagai bahan penelitian yang dapat dilanjutkan dan dikembangkan dalam penelitian yang sejenis atau lainnya.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

- a. Dengan dilakukannya penelitian, sehingga dapat diidentifikasi beberapa upaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, khususnya dilihat dari aspek kualitas pelayanan, sosio demografi pasien (usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan), dan kepuasan pasien.
- b. Memberikan kontribusi dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan pasien rawat inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.