

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Untuk mewujudkan komitmen global sebagaimana amanat resolusi *World Health Assembly (WHA)* ke-58 tahun 2005 di Jenewa yang menginginkan setiap negara mengembangkan *Universal Health Coverage (UHC)* bagi seluruh penduduk, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Dalam program JKN, pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama, kecuali pada keadaan gawat darurat, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas. Upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif

dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan.

Rumah sakit publik di Indonesia dikelola oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, TNI/Polri, kementerian lain serta swasta non profit (organisasi keagamaan dan organisasi sosial). Data profil kesehatan Indonesia tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit publik di Indonesia sampai dengan tahun 2014 sebanyak 2.406 unit, yang terdiri atas Rumah Sakit Umum (RSU) berjumlah 1.855 unit dan Rumah Sakit Khusus (RSK) berjumlah 551 unit. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan tahun 2013 yang masing-masing sebesar 1.725 dan 503. Sedangkan di Jawa tengah, berdasarkan data profil kesehatan provinsi Jawa Tengah tahun 2014, jumlah rumah sakit umum dan rumah sakit khusus pada tahun 2014 adalah 214 unit dan 70 unit. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan tahun 2013 yang masing-masing 203 unit dan 68 unit.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 249/MENKES/Per/III/2008, Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan sebagai rumah sakit khusus paru tipe A dan

pusat rujukan nasional di bidang kesehatan paru dan pernafasan dengan layanan unggulan “Asma dan Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK)”, yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum berada dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan. Visi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, adalah “Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Paru dan Pernapasan Terpercaya Nasional Tahun 2019“. Sedangkan motto Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, adalah “Mitra Terpercaya Kesehatan Paru dan Pernapasan Anda”

Data kunjungan pasien gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga tahun 2010-2015 disajikan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kunjungan Gawat Darurat, Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga Tahun 2012-2015

No	Uraian	2012	2013	2014	2015
1	Kunjungan Gawat Darurat	8.853	9.469	8.682	8.324
2	Kunjungan Rawat Jalan	32.856	35.905	34.013	26.463
3	Rawat Inap				
	a. Hari Perawatan	34.285	35.507	34.724	33.013
	b. BOR (%)	75,54	68,51	58,72	55,83
	c. ALOS (hari)	5,5	5,4	5,4	4,92

Sumber : Data Rekam Medis Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga diolah, 2016

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan pada dua tahun terakhir. Dari tahun 2013 ke tahun 2014 jumlah kunjungan gawat darurat mengalami penurunan sebanyak 787 pasien (8,3%), jumlah kunjungan rawat jalan mengalami penurunan sebanyak 1892 (5,2%), jumlah hari perawatan rawat inap mengalami penurunan sebanyak 783 hari (2,2%). Dari tahun 2014 ke tahun 2015 jumlah kunjungan gawat darurat mengalami penurunan sebanyak 358 pasien (4,1%), jumlah kunjungan rawat jalan mengalami penurunan sebanyak 7.550 pasien (22,1%), jumlah hari perawatan rawat inap mengalami penurunan sebanyak 1711 hari (4,9%).

Selain capaian target pelayanan yang mengalami penurunan, capaian kepuasan pelanggan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga juga belum mencapai target yaitu sebesar 81,26. Pada tahun 2014 tercapai 81 sedangkan pada tahun 2015 sebesar 78,69.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di rumah sakit dilakukan oleh Kartikasari, Dewanto dan Rochman (2014) dengan subjek 121 orang di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan (RSBK) Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* dengan pendekatan kausalitas untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kualitas layanan sebagai variabel eksogen. Kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel endogen, kedua variabel ini juga sekaligus menjadi variabel *intervening* atau perantara dalam hubungannya dengan variabel lain. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan tidak mempengaruhi kepuasan, kualitas layanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepercayaan melalui kepuasan dan tidak terdapat hubungan tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan. Peneliti lain, Morgant dan Hunt (1994)

mengemukakan bahwa pemasaran berdasarkan kemitraan dibangun dari variabel kepuasan dan kepercayaan.

Dengan melihat uraian data capaian pelayanan dan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang tidak sesuai dengan target, jumlah rumah sakit di Indonesia dan Jawa Tengah yang terus meningkat dan diberlakukannya sistem rujukan berjenjang dalam program JKN, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga khususnya pasien rawat jalan yang juga mengalami fluktuasi jumlah kunjungan.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga ?

3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

2. Tujuan Khusus Penelitian

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- b. Menguji pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
- c. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

## **D. Manfaat Penelitian**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis penelitian ini yaitu secara akademik hasil penelitian ini dapat memperluas dan mempertajam konsep-konsep yang dibahas dalam penelitian ini, sedangkan manfaat praktis ditujukan pada penyempurnaan praktek-praktek manajemen, khususnya dalam pemasaran rumah sakit.

### **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 mengidentifikasi upaya-upaya peningkatan kualitas layanan oleh Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan



Salatiga, maka dapat diketahui berbagai bentuk peningkatan kualitas layanan yang dapat diterapkan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

- b. Memberikan masukan pada Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga agar melakukan perubahan atas kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan pasien.