

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan paling mendasar bagi setiap manusia, oleh karena itu masalah ini menjadi hal utama dalam tanggung jawab Negara. Dengan didukung oleh perkembangan ilmu teknologi di dunia kesehatan yang drastis mengalami perkembangan. Hal ini terlihat dari banyaknya pembangunan rumah sakit swasta maupun negeri. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Dampak perkembangan ini menjadikan persaingan di industri jasa kesehatan yang sangat kompetitif. Maka dari itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan harus mampu dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat agar dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Kualitas pelayanan menciptakan nilai-nilai yang berbeda dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menyebabkan meningkatnya persaingan dan membuat setiap rumah sakit harus menunjukkan sisi keunggulan untuk membedakan dari para pesaing. Semua rumah sakit boleh bersaing tetapi mutu pelayanan dan kepuasan pasien harus tetap ditingkatkan karena itu merupakan hal yang paling utama untuk menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemberi layanan kesehatan (Damayanti *et al.*, 2018). Dimulai dari kualitas pelayanan ataupun dari sarana prasarana untuk menunjang terciptanya sebuah kepuasan dan kepercayaan dari pasien/pelanggan yang bisa saja datang dari tuntutan pribadi pasien ataupun keluarga pasien itu sendiri.

Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pasien atau pelanggan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan pasien atau pelanggan, maka pasien atau pelanggan akan merasa kecewa dan merasakan ketidakpuasan. Ketidakpuasan tersebut bukan hanya faktor ketersediannya obat-obatan dan tenaga medis saja, tetapi disisi lainnya ketidakpuasan konsumen dikarenakan adanya keberadaan rumah sakit dalam melayani dan membantu pasien sembuh dari penyakit yang dideritanya, lalu tidak hanya bersumber dari itu faktor ketidakpercayaan lainnya yaitu juga tentang tenaga medis atau bisa saja dari faktor ketersediaan sarana dan prasarana rumah sakit karena dianggap sebagai kesatuan untuk kelangsungan kesembuhan bagi para pasiennya.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan, sarana prasarana atau bisa disebut juga dengan fasilitas. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan, faktor-faktor fasilitas, tenaga yang tersedia, alat kesehatan termasuk juga sumber daya manusia serta *profesionalisme* sangat dibutuhkan agar mutu pelayanan menjadi lebih baik dan ada pemerataan pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Di Indonesia saat ini terdapat perkembangan yang signifikan pada dunia kesehatan. Hal ini terlihat dari banyaknya pembangunan rumah sakit. Maka dari itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik banyak pasien. Upaya untuk menanamkan kepercayaan pada pasien, pihak yang bersangkutan wajib memprioritaskan kebutuhan pasien untuk mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan seberapa jauh manfaat sebuah produk dan jasa yang diterima konsumen akan tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan mereka (Santoso, 2022). Dalam hal ini salah satu rumah sakit yang mengejar kepuasan pasien atau pelanggan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dolopo yang terletak di Kabupaten Madiun.

RSUD Dolopo Kabupaten Madiun merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Madiun dan sekitarnya. RSUD Dolopo Kabupaten Madiun berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai pelayanan jasa kesehatan. RSUD Dolopo Kabupaten Madiun

juga akan terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi “Terwujudnya Kabupaten Madiun Aman, Mandiri, Sejahtera, dan Berakhlak.

Seiring dengan berjalannya waktu RSUD Dolopo Kabupaten Madiun menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, sarana dan prasarana pelayanan kesehatan belum optimal, dan lain-lain. Kemudian jumlah tenaga kebersihan mungkin perlu di tingkatkan baik dari segi kualitas dan kuantitas, dan tempat duduk ruang tunggu di poli dokter spesialis terbatas. Semua keluhan tersebut jika di abaikan oleh pihak rumah sakit akan menyebabkan masalah yang terjadi pada fasilitas kesehatan.

Berdasarkan data yang telah ditemukan peneliti melalui ulasan *Google Maps*, terdapat berbagai masukan dari pasien mengenai kualitas pelayanan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Ulasan tersebut memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman pasien rawat jalan dokter spesialis juga pengguna BPJS Kesehatan. Beberapa ulasan menyoroti aspek-aspek tertentu dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan data yang ditemukan peneliti melalui ulasan *Google Maps*, terdapat berbagai isu ulasan yang ditulis dari akun dengan pengguna @Sabrina menuliskan bahwa, “Sangat buruk, fasilitas dan pelayanannya, jam 10 dokter belum datang perlu dibenahi semuanya, datang dari pagi belum ada kejelasan, kapan dokter datang”.

Ulasan kedua disusul dengan pengguna dengan akun pengguna @PINJAR PINTAR BELAJAR menuliskan “Bangunan elit kualitas pelayanan syyulitt,,kalo tidak terpaksa memang lebih baik gak ke rsud dolopo ,cari rs yang lain aja. Ulasan ketiga berasal dari akun pengguna @Cinta 93 menuliskan bahwa “Kurangnya fasilitas...seperti tempat duduk untuk pasien...terlalu bercampur aduk semua pasien,,petugas tolong lebih ramah dan menghargai...terimakasih”. Ulasan ini mencerminkan beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pasien. Temuan ini memberikan gambaran tentang tantangan yang dihadapi pasien rawat jalan, khususnya mereka yang menggunakan pelayanan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan.

Melalui konsep layanan berjenjang, RSUD Dolopo Kabupaten Madiun mengupayakan pelayanan terpadu atau bertahap guna kepuasan pasiennya. Berkaitan dengan hal tersebut RSUD Dolopo Kabupaten Madiun dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan mengacu pada standar pelayanan kesehatan, baik yang telah ditetapkan oleh dinas kesehatan maupun oleh RSUD Dolopo Kabupaten Madiun itu sendiri. Sebaliknya, ulasan positif juga menyoroti aspek-aspek yang lebih memuaskan, seperti *profesionalisme* dan keterampilan dokter spesialis, serta pelayanan yang efisien dalam beberapa kasus. Terbukti dari ulasan dengan akun pengguna @Tha juwitha menuliskan bahwa pelayanan di poli syaraf dan jantung sangat bagus, sangat membantu pasien , staff dan dokternya juga ramah .. terimakasih”. Ulasan yang kedua datang dari akun pengguna @Arif Al Furkhon menuliskan “Bersih. Pelayanan ramah. Alur

pendaftaran sampai selesai perawatan yang membaik, semoga menjadi Rumah Sakit yang lebih lengkap. Lbh besar. Lbh semuanya. Bermanfaat bagi semua. Ulasan ketiga datang dari pengguna dengan akun pengguna @Sinta Fika menuliskan “Mantul fasilitas perlahan di lengkapi good job RSUD Dolopo”. Bahwa dengan ini RSUD Dolopo bahwa meskipun terdapat masalah yang perlu diatasi, terdapat juga aspek positif yang perlu dipertahankan dan dikembangkan lebih lanjut.

RSUD Dolopo Kabupaten Madiun sebagai penyedia jasa pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang setiap periodenya mengalami peningkatan, khususnya bagian rawat jalan dan sebaiknya tidak hanya mengesampingkan respon kualitas pelayanan dan fasilitas guna mendapatkan kepuasan pasien atau pelanggan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dolopo Kabupaten Madiun berjanji akan terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat (Maklumat Pelayanan, 2024). Rumah sakit adalah tempat yang memberikan jasa pelayanan kesehatan perorangan jangka pendek maupun jangka panjang dengan mutu yang lebih baik. Dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita pasien.

Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas.

Rumah sakit Umum Daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari Rumah Sakit Daerah dimata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.

Menurut Menteri Kesehatan RI No.3 Tahun 2010 tentang Rumah Sakit (RS) yang merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memfasilitasi pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Bahwa rawat jalan pelayanan untuk pasien yang melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan yang lainnya tanpa melakukan suatu penginapan di rumah sakit.

Keselamatan pasien adalah disiplin ilmu di sektor perawatan kesehatan yang menerapkan metode ilmu kesehatan menuju tujuan guna mencapai sistem penyampaian layanan kesehatan yang dapat dipercaya. Standar kesehatan pasien juga berguna untuk memaksimalkan pemulihan pasien dan efek samping. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan jumlah pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang sangat menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan merupakan elemen

penting dalam persepsi konsumen, karena mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan konsumen. Semakin Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit sehingga semakin banyak jasa yang ditawarkan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat (Gultom, 2008).



Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2021-2023 RSUD Dolopo

Sumber: Rekanan Data Rekam Medik RSUD Dolopo 2024

Gambar 1.1 menunjukkan Data sekunder jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2021 sampai 2023 mengalami fluktuasi yang mana fluktuasi ini peningkatan yang signifikan dalam jumlah kunjungan pasien. Pada pasien rawat jalan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun yang mana jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 sebanyak 25.933 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2022

mengalami peningkatan 51.605 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2023 mengalami kenaikan drastis atas kunjungan pasien sebanyak 70.708 kunjungan pasien.

Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan terhadap suatu rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa rumah sakit tersebut memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit tersebut secara berkelanjutan (Menkes, 2012). Dalam hal ini terdapat sebuah lembaga yang bertugas menerapkan mutu pelayanan rumah sakit adalah Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Sakit dengan Akreditasi Paripurna KARS di wilayah Madiun:

No	Kode Rs	Standar	Nama Rs	Kab/Kota	Provinsi	Status	Rating
1187	3577030	STARKES	RS Umum TNI AD Tk. IV 05.04.01 Kota Madiun	Kota Madiun	Jawa Timur	Tingkat Paripurna	5
535	3577026	STARKES	RS Umum Santa Clara	Kota Madiun	Jawa Timur	Tingkat Paripurna	5
16	3519012	STARKES	RS Umum Dungus	Madiun	Jawa Timur	Tingkat Paripurna	5
339	3577015	STARKES	RS Umum Daerah Dr Seodono Madiun	Kota Madiun	Jawa Timur	Tingkat Paripurna	5
516	3519024	STARKES	RS Umum Daerah Dolopo	Madiun	Jawa Timur	Tingkat Paripurna	5

Sumber: Halaman Resmi KARS (<https://kars.or.id>), 2024

Dikutip dari halaman resmi KARS (<https://kars.or.id>) jumlah rumah sakit yang terakreditasi di Indonesia saat ini sebanyak 1,478 rumah sakit dan Madiun menjadi penyumbang 5 rumah sakit yang terakreditasi paripurna dengan ranting 5 (lima). RSUD Dolopo Kabupaten Madiun sendiri yang berada di wilayah Jalan Raya Dolopo No.117, Krajan, Dolopo, Kecamatan Dolopo, Kabupaten Madiun yang menjadi salah satu rumah sakit yang sudah terakreditasi Paripurna oleh KARS.

Keberhasilan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun dalam menjalankan perannya sebagai Rumah Sakit tipe C sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. RSUD Dolopo merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Madiun (Pemkab). Misi RSUD Dolopo Kabupaten Madiun adalah “Meningkatkan Kesejahteraan yang Berkeadilan” dengan Tujuan “Meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan” sebagai indikatornya adalah Indeks Kesehatan. Sasarannya “Meningkatnya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit” yang indikatornya adalah Persentase capaian standar pelayanan minimal rumah sakit yang sesuai standar (Profil RSUD Dolopo 2020).

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dengan harapan sebagai alat ukur untuk membuat program-program yang efektif

dan tepat sasaran. Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik RSUD Dolopo Kabupaten Madiun, terlihat pada gambar berikut:

Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	3,53	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,49	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,40	Baik
4	Biaya/tariff	3,60	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,47	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,47	Baik
8	Sarana dan prasarana	3,84	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,48	Baik
<b>Nilai rata rata unsur pelayanan</b>		<b>3,53</b>	<b>Baik</b>
<b>Nilai IKM Konversi</b>		<b>88,14</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	
<b>Kriteria CSI (Kinerja)</b>		<b>Baik</b>	

Sumber : Laporan IKM Semester 1 RSUD Dolopo

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja pelayanan atau kualitas produk terhadap kinerja pelayanan atau kualitas produk yang telah diharapkan. Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan rumah sakit dengan pasien makin harmonis,

memberikan dasar yang baik bagi pilihan pasien agar memilih pengobatan ulang, mendorong terbentuknya loyalitas pasien, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya akan menguntungkan bagi rumah sakit, reputasi menjadi baik, serta pendapatan yang di peroleh rumah sakit akan meningkat (Saraswati, 2018).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Rosyidi *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Indikator kepuasan pasien antara lain a). kesesuaian harapan b). Minat berkunjung kembali c). Ketersediaan merekomendasi. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan. Apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien di RSUD Dolopo terkhusus pasien rawat jalan pengguna BPJS harus menjadi fokus utama bagi rumah sakit karena banyaknya keluhan pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit berupa lamanya penanganan, kurangnya kualitas kebersihan untuk penunjang (prasarana). Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang faktor pasien dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat.

Kepuasan pasien atau pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien atau pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan (Datuan *et al.*, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Harfika dan Panjawa (2020) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial yang terdiri dari variabel *reability* (keandalan), *empaty* (empati) dan *assurance* (jaminan) yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan, sedangkan variabel *tangible* (tampilan fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh

terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dirasakan oleh konsumen pasien setelah pasien mendapatkan pelayanan yang diinginkannya.

Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk di pakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan ekstensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan. Keberadaan fasilitas kesehatan di RSUD Dolopo terbilang hampir lengkap hanya saja saat ini area parkir yang panas dan mungkin akan disempurnakan secara bertahap, kemudian jumlah tenaga kebersihan mungkin perlu di tingkatkan

baik dari segi kualitas dan kuantitas, dan tempat duduk ruang tunggu di poli dokter spesialis terbatas. Semua keluhan tersebut jika di abaikan oleh pihak rumah sakit akan menyebabkan masalah yang terjadi pada fasilitas kesehatan. Tjiptono (2006) ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu: a). Pertimbangan atau Perencanaan b). Pertimbangan/perencanaan c). Perencanaan Ruang d). Perlengkapan e). Tata cahaya f). Warna g). Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu adalah tentang persoalan yang telah dikaji dalam skripsi ini menjadikan sangat penting sebagai dasar acuan serta pijakan dalam rangka penyusunan skripsi ini, sehingga penelitian ini dapat memberi teori yang di gunakan untuk mengkaji penelitian yang akan di lakukan. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan beberapa penelitian yang berkaitan dengan pembahasan penelitian peneliti yaitu:

Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Tarjo, (2020) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, di Universitas Setih Setio Muara Bungo, Jambi dengan penelitian yang berjudul "*The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji statistik secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti nyata (X1), Keandalan (X2), Daya Tangkap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan fasilitas, (X6) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji

statistik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti Maimunah, (2019) Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Maarif Hasyim Latif dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen tetapi dapat mempengaruhi positif terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Nur Widyastuti *et al.*, (2018) Staf Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal & Staf Pengajar, Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan Smart PLS menunjukkan dimensi nyata memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai hitung  $t_{hitung} = 2,571 > 1,96$ , daya tanggap memberikan pengaruh positif signifikan dengan nilai uji  $t_{hitung} = 3,101 > 1,96$ . Dimensi empati juga memberikan pengaruh positif secara signifikan dengan nilai uji  $t_{hitung} = 3,469 > 1,96$ . Sedangkan dimensi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai uji  $t_{hitung} = 1,491$

> 1,96. Hasil pengujian ini menyatakan bahwa tidak semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Thahara Kusumaning Putri *et al.*, (2024) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, namun kualitas pelayanan dan lokasi tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan penelitian terdahulu yang mendukung adanya pengaruh signifikan adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Meutia, (2019) Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap kepuasan pasien Pukesmas Langsa Lama”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik serta lokasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Pukesmas Langsa Lama. Disusul dengan penelitian Muhammad Qaisha Arbey *et al.*, (2024) Program Studi Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Indonesia dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dokter

Spesialis terhadap Kepuasan Pasien peserta BPJS studi kasus pada RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka”. Hasil penelitian ini menunjukkan penelitian ini menunjukkan 1). Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada dimensi Fasilitas terhadap Kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi Fasilitas pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. 2). Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi Kepedulian terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi kepedulian pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. 3). Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi Keandalan dokter terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi Keandalan dokter pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. 4). Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari dimensi Ketanggapan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi ketanggapan pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. 5). Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Dimensi Keilmuan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi Keilmuan pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. 6). Hasil analisis deskriptif menunjukan bahwa responden pasien peserta BPJS di RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka setuju bahwa kualitas pelayanan (Fasilitas, Kepedulian Keandalan,

Ketanggapan, Keilmuan) mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS di RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien atau konsumen. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.**

## **B. Batasan Masalah**

Adanya batasan masalah digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini hanya berfokus pada Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun?

2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun
2. Memberikan bukti empiris bahwa fasilitas memiliki berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun
3. Memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dan manfaat penelitian ini adalah memberikan dampak berguna oleh berbagai pihak. Manfaat penelitian ini terbagi atas:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti masa depan untuk mengembangkan penelitian terutama mengenai Kualitas

Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah, khususnya untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah, khususnya pelayanan pasien (pelanggan) pada rawat jalan pasien peserta BPJS. Selain itu menjadi bahan informasi dan masukan bagi Manajemen RSUD Dolopo Kabupaten Madiun dalam menentukan kebijakan dan pengembangan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhan pasien (pelanggan).