

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Upaya terorganisir untuk mempertahankan atau meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat merupakan inti dari layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan sangat penting bagi semua orang, mereka yang menawarkannya memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien mereka menerima perawatan berkualitas tinggi. Tanggapan terhadap harapan sebelum serta sesudah mendapatkan layanan kesehatan memberikan wawasan tentang kepuasan pengguna layanan kesehatan, baik individu maupun masyarakat. Pasien lebih cenderung puas dengan perawatan mereka ketika fasilitas medis melebihi harapan mereka dalam menyediakannya (Pramadia serta Muliza, 2019).

Sementara rumah sakit serta penyedia layanan kesehatan lainnya terutama berfokus pada perawatan pasien selama sakit serta cedera, mereka telah memperluas misi mereka untuk memasukkan perawatan kesehatan serta pencegahan sebagai hasil dari kemajuan teknologi. Karena ketidakpuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit, manajemen rumah sakit harus waspada dalam memperhatikan perubahan serta tren. Seberapa baik penyedia layanan melakukan pekerjaan mereka mempengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Setiap fasilitas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasiennya puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Tanggapan yang jujur (responsif) dengan empati yang berlimpah kepada pasien merupakan salah satu pendekatannya. Ketersediaan karyawan untuk membantu pasien serta memberikan layanan tepat waktu merupakan contoh dari daya tanggap. (Yasmin, 2023).

Secara alami, hal ini dapat mengarah pada kebahagiaan bagi setiap pasien dengan menawarkan tingkat daya tanggap serta empati yang tinggi. Jika pembedahan dilakukan sesuai dengan norma serta kode etik yang diakui, maka tingkat kepuasan pasien seharusnya tinggi.

Yang dimaksudkan ketika berbicara tentang pasien yang puas merupakan bahwa mereka puas dengan layanan yang mereka terima. Menurut Suhartini dkk. (2023), hal ini merupakan sinyal penting dalam referensi pasien yang dapat digunakan untuk mempromosikan layanan perusahaan kepada orang lain.

Sangat penting untuk menyadari pentingnya kepuasan pasien ketika menerima layanan kesehatan di rumah sakit. Banyak rumah sakit saat ini lebih mementingkan perawatan serta penyembuhan pasien daripada memastikan bahwa pasien puas dengan pengalaman mereka. Untuk bisnis di industri jasa, seperti rumah sakit, kebahagiaan pasien merupakan metrik kinerja utama.

Kelangsungan hidup perusahaan atau rumah sakit sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien. Di zaman sekarang ini, banyak fasilitas kesehatan yang meratapi penurunan kunjungan rawat inap serta rawat jalan. Ketika orang tidak puas dengan perawatan yang mereka dapatkan di satu rumah sakit, mereka sering mencari perawatan di rumah sakit lain.

Penelitian ini menggunakan lima kategori yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) untuk mengukur kualitas layanan: daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan, serta keandalan (Asnawi, *et al.*, 2020). Fasilitas, peralatan, serta penampilan karyawan merupakan contoh *tangibles* yang memberikan bukti layanan. Semua ruang tunggu memiliki perabotan yang bersih serta nyaman, termasuk meja, kursi, serta toilet. Peralatan yang beroperasi dengan baik mencakup hal-hal seperti komputer, ATM, serta printer. Tingkat profesionalisme serta kebersihan pribadi yang ditampilkan oleh seorang karyawan berbanding lurus dengan penampilan mereka. Keandalan mengacu pada kapasitas rumah sakit untuk memberikan layanan yang spesifik. Seberapa cepat serta membantu rumah sakit merespons kebutuhan pasien merupakan

ukuran daya tanggapnya. Bantuan, kebaikan, serta daya tanggap staf dalam menanggapi pertanyaan, kekhawatiran, serta masalah pasien merupakan indikasi dari hal ini. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya kepada pelanggan melalui keahlian, keramahan, serta kompetensi para staf. Keyakinan, kompetensi, serta jaminan yang ditampilkan oleh pekerja merupakan indikator dari hal ini (Supriyanto, *et al.*, 2021).

Tentu saja, penyedia layanan menginginkan interaksi timbal balik yang positif-kepuasan masyarakat-untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Tingkat kepuasan seseorang didefinisikan oleh Sulistyono (2005) sebagai respon emosional seseorang terhadap suatu situasi di mana pengalaman aktualnya tidak sesuai dengan harapannya. Seberapa puas dengan hasil yang didapatkan tergantung pada seberapa jauh penyimpangannya dari harapan. Seseorang akan merasa kecewa jika hasilnya tidak sesuai dengan harapannya. Sementara itu, pasien akan merasa senang jika hasilnya lebih baik dari yang diantisipasi (Amaliyah serta Sunarti pada tahun 2018).

Sebagaimana agar dapat tumbuh atau bahkan tetap kompetitif, sebuah perusahaan, korporasi, atau rumah sakit harus memprioritaskan keinginan serta kebutuhan pasien. Menurut Suhartini dkk. (2023), hal ini merupakan bagian dari strategi kebahagiaan pasien, yang bertujuan untuk membuat pasien senang sehingga mereka akan loyal terhadap suatu perusahaan. Reaksi pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara kepentingan yang mereka tempatkan pada suatu produk sebelum menggunakannya serta kinerja yang mereka alami setelah menggunakannya merupakan kepuasan pasien. Jika pasien ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka ekspektasi mereka akan tinggi. Kualitas yang baik serta memuaskan dirasakan ketika layanan sesuai dengan yang dijanjikan (Abidin, 2016).

Rasheed serta Amina (2014) menyatakan bahwa ada dua jenis kepuasan: kepuasan berwujud, yang terlihat serta dapat diukur oleh pelanggan, serta kepuasan psikologis, yang tidak berwujud namun dialami oleh pasien sebagai hasil dari penggunaan layanan kesehatan mereka. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faizah serta Panjawa (2020), variabel-variabel seperti *reability*, *emphaty*, serta *assurance* memang berdampak pada kepuasan layanan, tetapi variabel seperti *tangible* serta *responsiveness* tidak. Sedang studi oleh Putri Yasmin 2023 berjudul “Pengaruh Daya Tanggap serta Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi” bertentangan dengan temuan ini, sebaliknya menemukan hubungan yang positif serta signifikan secara statistik antara daya tanggap serta empati dengan klien yang merasa puas.

Maka daripada itu peneliti ingin menjelaskan kenapa peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA**” . Salah satu alasannya dikarenakan adanya perbedaan diantara penelitian yang terdahulu yang masih terkait dengan judul yang diangkat oleh peneliti serta dikarenakan belum adanya penelitian dengan judul seperti yang dikemukakan peneliti, yang berlokasi pada rumah sakit aisyiyah di kota Samarinda ini. Sebagai peneliti pertama dengan judul ini pada rumah sakit Aisyiyah kota Samarinda besar harapan peneliti agar penelitian ini mampu jadi tolak ukur evaluasi rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu serta kualitas serta menjadi rumah sakit yang lebih baik lagi ke depannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang fenomena yang ada serta masalah yang diidentifikasi, rumusan masalah penelitian ini merupakan apakah daya tanggap / *Responsiveness* karyawan berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh *responsiveness* karyawan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda?

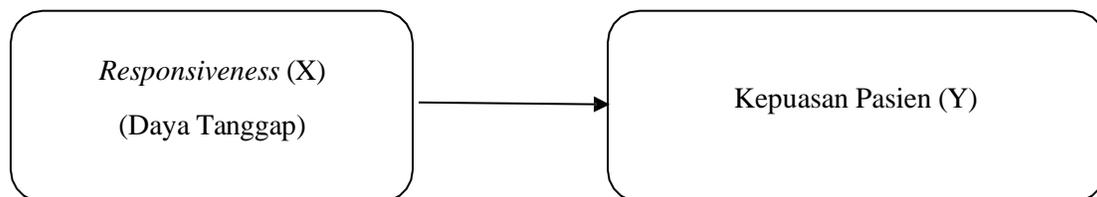
### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak Rumah sakit agar bisa mengembangkan lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
2. Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi serta menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh *Responsiveness* Karyawan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
3. Digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen (SM) dari Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

### 1.5 Perumusan Hipotesis

*Responsiveness* diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah sakit Aisyiyah sesuai dengan behaviour yang ada di rumah sakit.

### 1.6 Kerangka Pikir



**Gambar 1. 1** Kerangka Pikir

Sumber : Peneliti , 2024