

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan pada masa ini sudah berkembang menjadi suatu kebutuhan dasar penting teruntuk masyarakat *modern*. Sejalan pada peningkatannya taraf hidup, kesadaran serta tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan juga semakin tinggi (Yunike *et al.*, 2023). Peningkatan kualitas pada sdm Indonesia sangat kebergantungannya pada keberhasilannya sektor kesehatan. Kualitas kesehatan yang baik akan berdampak langsung pada daya saing bangsa, karena individu yang sehat lebih mampu berkontribusi secara maksimal dalam berbagai sektor kehidupan (Ginting *et al.*, 2024). Sebagai sumber utama penganganan kesehatan, rumah sakit mempunyai beban kewajiban yang berat untuk pemenuhan harapan masyarakat pada kualitas layanan kesehatannya (Sahambangung *et al.*, 2021). Tidak hanya fokus pada pengobatan, rumah sakit juga perlu memberikan perhatian lebih pada aspek pencegahan penyakit. Pencegahan yang efektif akan membantu menekan angka kejadian penyakit dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan (Winario *et al.*, 2023). Karenanya, rumah sakit dituntut agar terus mengadakan perbaikan serta evaluasi sistim pelayanan, mengadopsi teknologi medis terbaru, serta memastikan bahwa tenaga medis yang bekerja memiliki kompetensi yang tinggi dan berorientasi pada kepuasan pasien guna mewujudkan kesehatan masyarakat yang berkualitas tinggi.

Di tengah persaingan yang ketat, kepuasan pelanggan atau pasien menjadi suatu faktor yang utama untuk penentuan keberhasilannya rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan lainnya. Menurut Lathief (2023:123), kepuasan pelanggan mengacu pada penilaian pelanggan atau pasien secara keseluruhan atas barang atau jasa yang mereka terima dari bisnis atau organisasi, yang membandingkan seberapa baik hal itu memenuhi harapan mereka. Kotler & Armstrong (2018:31) pelanggan membentuk harapan mengenai kepuasan serta nilainya yang akan mereka dapatkan dari beragam tawaran pasar yang ada. Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam memberikan layanan yang baik tetapi juga berkontribusi pada reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan tersebut (Al Rajab & Andilah, 2023).

Menurut Minarti dkk. (2024), konsumen yang senang dengan produk lebih mungkin untuk membelinya lagi dan mempromosikannya kepada orang lain, sementara pelanggan yang tidak senang lebih mungkin untuk memberi tahu orang lain betapa buruknya produk tersebut dan beralih ke saingan. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pelanggan bukan hanya merupakan tujuan moral dalam pelayanan kesehatan, tetapi juga merupakan strategi bisnis yang cerdas untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam industri yang kompetitif (Al Rajab & Andilah, 2023)

Faktanya, kepuasan pelanggan sering kali diabaikan atau kurang diperhatikan dengan baik oleh individu dalam sebuah organisasi. Sejalan dengan perkembangan yang terjadi saat ini, pemikiran masyarakat lebih modern diikuti dengan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang berkualitas (Larasati *et al.*, 2024). Diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, jasa pada dasarnya tak berwujud, tidak menimbulkan kepemilikan yang nyata, serta sering kali tidak terkait dengan penciptaan barang berwujud (Mawey *et al.*, 2018). Hayat (2017:20) menjelaskan jika seseorang ingin menggambarkan pelayanan yang baik atau prima, mereka pasti akan memulai dengan sistem atau manajemennya. Kinerja yang optimal dapat tercapai melalui sistem yang baik, yang dijalankan dari SDM yang berkompeten serta bertanggung jawab (Rifa'i, 2023). Kesalahan tenaga medis dalam memberikan pelayanan akan mengakibatkan kematian pasien sehingga dinilai merugikan institusi kesehatan. Oleh karena itu, kualitas layanan semakin dianggap sebagai faktor penting dalam kelangsungan hidup organisasi layanan (Nguyen, 2023).

Dalam kualitas pelayanan mencakup beberapa indikator penting yang ada didalamnya seperti Bukti Fisik (*Tangible*) dan Keandalan (*Reliability*). Bukti fisik dari kualitas layanan ialah suatu realisasi yang berwujud, dapat diamati, dan dapat digunakan yang dapat membantu penyampaian layanan, meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan, dan pada akhirnya memberi manfaat bagi penerima layanan (Chandra et al., 2020: 72). Bukti fisik dapat membuat nasabah merasa nyaman saat berada di bank, sehingga kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang telah disediakan oleh bank terus meningkat (Kusumawati & Kusmargiani, 2020). Selain bukti fisik yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien, keandalan juga merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Keandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, tepat waktu dan akurat. Ketepatan dalam memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanji inilah yang nantinya akan menunjukkan kredibilitas tertentu di mata pasien (Fathoni & Herlambang, 2023). Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah yang memiliki karyawan handal dapat meningkatkan kepuasan pasien, dikarenakan pasien merasa senang jika karyawan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan nasabah dan cepat dalam memberikan pelayanan.

Di antara banyak lembaga kesehatan yang dikelola oleh kelompok Muhammadiyah, RS Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda menonjol karena pelayanannya yang luar biasa bagi para ibu dan anak. Dari apa yang sudah terlihat dapat dikatakan di kamar-kamar ber-AC serta bersih, Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda dalam hal fasilitasnya terawat dengan baik. Peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan tersedia lengkap dalam upaya meningkatkan kenyamanan pasien. Namun, banyak pasien yang mengeluhkan lahan parkir yang sempit, sehingga pasien kesulitan dalam memarkirkan kendaraannya. Hal tersebut jelas mengurangi kepuasan pelanggan dari segi bukti fisik. Kemudian keterampilan pegawai dari Rumah Sakit Ibu dan Anak masih belum mencapai tingkat optimal dalam memberikan pelayanan, dan perlu meningkatkan kualitasnya, terutama dalam menjelaskan dan memberikan arahan selama pasien tersebut berobat. Staf Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah tidak selalu dapat diandalkan karena krisis kepegawaian yang sedang berlangsung. Keandalan karyawan dalam memberikan layanan diantisipasi akan meningkat dengan adanya peningkatan ini, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pasien di institusi ini.

Penelitian sebelumnya oleh Azhar dkk. (2024) dan Kautsar dkk. (2023) menemukan bahwa bukti fisik dan keandalan memiliki dampak pada kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya dilakukan di RSUD Pambalah Batung di Kabupaten Hulu Sungai Utara dan berjudul Analisis Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Penelitian yang terakhir merupakan studi kasus di Rumah Sakit Medikan Dramaga Bogor. Namun demikian, menurut penelitian Kiling dkk. (2022) dan Harto dkk. (2022) yang berjudul "Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan di Pelabuhan", bukti fisik dan keandalan justru memiliki pengaruh yang berlawanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti aspek kepuasan pelanggan dan kepuasan pasien secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada aspek bukti fisik dan keandalan dalam memberikan pelayanan, dengan tujuan untuk lebih mendalam memahami pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Setelah mempertimbangkan fenomena beserta masalah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait "**Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah**" yang berada di Jalan Pangeran Hidayatullah Kota Samarinda.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah?
2. Apakah *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah?
3. Apakah *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.
2. Untuk mengukur pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.
3. Untuk mengukur pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan penulis, khususnya terkait dengan Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien yang ada pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.

### 2. Manfaat Praktis

#### 1) Instansi

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Kota Samarinda dalam mempertahankan pelayanan demi kepuasan nasabah.

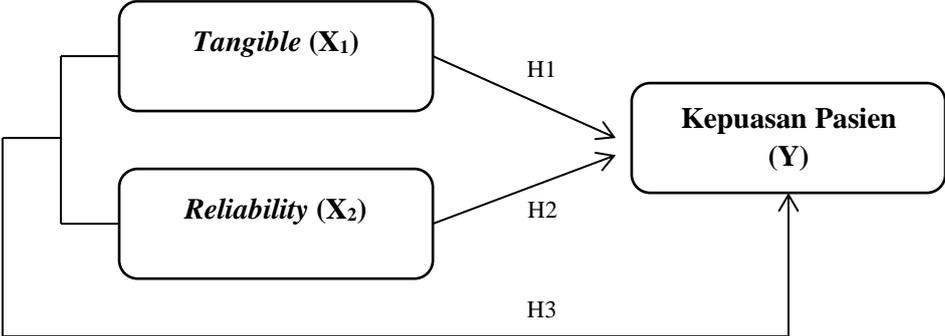
#### 2) Universitas

Sebagai bahan literatur dan sumber bacaan bagi mahasiswa/(i) Manajemen Muhammadiyah Kalimantan Timur terutama dalam pengetahuan mengenai Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.

## 1.5 Perumusan Hipotesis

- 1 : *Tangible* (Bukti Fisik) diduga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.
- 2 : *Reliability* (Kehandalan) diduga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.
- 3 : *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) diduga berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah.

1.6 Kerangka Pikir



Sumber : Peneliti, 2024

Gambar 1.1 Kerangka Pikir