

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan faktor penting untuk semua orang, karena jika sakit orang akan terganggu aktivitasnya hingga bisa mengalami kematian. Pasien yang berobat memiliki dokter yang dipercaya untuk menangani sakit yang dialami oleh pasien. Sebelum periksa pasien biasanya memiliki rekomendasi dari teman atau mungkin pasien sudah memiliki dokter yang sudah dipercaya. Penelitian ini melibatkan penyedia jasa dan pasien karena dari kedua pihak saling berinteraksi. Pasien memiliki kepercayaan, dan kepuasan mengenai kualitas pelayanan yang jadi faktor utama pasien untuk datang kembali berobat jika mengalami sakit, atau mungkin merekomendasikan rumah sakit kepercayaannya untuk kerabat atas pengalaman yang memuaskan.

Kepuasan pasien tidak bisa diukur. Penyedia jasa memiliki tujuan untuk memuaskan pasien tetapi pada kenyataannya mungkin tidak bisa diterapkan dengan baik, hal ini bisa jadi penyebab larinya pasien ke penyedia jasa lain. Pasien akan memilih tempat yang mereka percayai untuk mendapatkan layanan yang maksimal serta hasil yang memuaskan. Hal ini menjadi persaingan bisnis dalam layanan kesehatan. Penyedia jasa saling berlomba untuk menjadi yang terbaik. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kepuasan pasien dalam melakukan pelayanan medis tatap-muka yang ada di Solo atau Yogyakarta.

Dalam proses pelayanan, konsep kualitas atas jasa medis penting untuk kepuasan pasien di dalam pelayanan tatap-muka. Kesan pertama dalam pelayanan tatap-muka dapat dibuat lebih menarik melalui lingkungan yang baik dan nyaman, sehingga dapat membawa pasien melihat akan kualitas pelayanan yang akan diberikan, dan memainkan peran tambahan di dalam pemasaran penyedia jasa karena pasien akan datang dan masuk ke ruangan (Chang *et al.*, 2013). Para penyedia jasa berlomba untuk memperbaiki kekurangannya untuk memberikan kepuasan pasien, serta mereka menambahkan dokter dengan berpengalaman agar pasien dapat percaya terhadap dokter yang disediakan oleh rumah sakit.

Kualitas layanan merupakan penilaian dari pelanggan dari keseluruhan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dan penilaian juga terjadi selama pelayanan tatap-muka (Farrell *et al.*, 2001). Oleh sebab itu pelayanan tatap-muka berperan penting terhadap kualitas layanan karena dengan adanya layanan tatap-muka yang baik maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan lebih maksimal dan pasien tersebut akan puas karena kualitas pelayanan yang baik. Selain itu dengan adanya layanan tatap-muka yang baik akan membantu penyedia jasa untuk pemasaran secara tidak langsung melalui pengalaman pasien yang berada di lokasi, pemasaran yang dimaksud adalah melalui *word-of-mouth*.

Interpersonal merupakan hubungan antar dua orang atau lebih seperti memulai kontak, dukungan emosional, keterbukaan, dan mengatasi konflik, Handfield (2006) mengatakan bahwa interpersonal merupakan kemampuan seseorang bekerja dengan orang lain.

Pasien mempunyai pilihan untuk memeriksakan kesehatan mereka kepada dokter yang dipercaya. Pasien berkunjung ke dokter untuk berkonsultasi atau berobat. Pasien memberikan masalah kesehatan mereka kepada dokter untuk penyembuhan penyakit, dan jika sakit itu sembuh maka akan muncul kepercayaan dari pasien. Munculnya kepercayaan bisa ditimbulkan melalui kualitas layanan yang baik dan sembuhnya pasien dari sakit tersebut.

Penyedia jasa menggunakan kemampuannya untuk menyelesaikan permasalahan yang diberikan oleh pasien, apabila permasalahan selesai maka muncul kepercayaan. Kepercayaan didasarkan pada kesadaran seseorang, ketika penyedia jasa memenuhi perannya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut (Erdem dan Ozen, 2003). Setiap orang memberikan masalah kepada orang yang dipercaya memiliki perasaan kepastian terhadap penyedia jasa, karena jika tidak diberikan pada orang yang dipercaya maka masalah tersebut tidak akan selesai. Kepercayaan muncul ketika orang tersebut mendapat perasaan kepastian (Johnson dan Grayson, 2005). Pelanggan ingin mendapatkan kepastian yang merupakan bentuk dari kepercayaan, sehingga permintaan konsumen bisa terpenuhi.

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama penyedia jasa, karena jika dapat melayani pasien dengan baik maka diharapkan pasien akan berobat lagi kepada penyedia jasa tersebut. Penyedia jasa akan membangun hubungan dengan pasien melalui kepuasan yang diberikan, dan diharapkan pasien mau berkunjung lagi jika mengalami masalah kesehatan. Kepuasan pasien (*Patient satisfaction*) merupakan

indikator penting dalam mengevaluasi kualitas dengan kesehatan suatu negara (Sajid dan Baig, 2007).

Mengidentifikasi kepuasan pasien juga dapat membantu manajer dalam mereka untuk upaya meningkatkan layanan yang ada (Tucker, 2002). Kepuasan pasien merupakan faktor kunci untuk menarik pelanggan dan memastikan loyalitas pasien (Hausman, 2003). Hal ini yang nantinya muncul pengalaman yang nantinya menimbulkan kepercayaan pada pihak penyedia jasa. Pengalaman pasien merupakan dasar yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Morrow *et al.*, 2010). Kemampuan dokter dalam memberikan jasa memiliki hubungan antara pribadi dengan pasien dapat memicu kepuasan (Tung dan Chang, 2009).

Menurut Kotler (2010) mengatakan bahwa, kepuasan konsumen adalah perasaan dari seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kinerja yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, oleh sebab itu kepuasan pelanggan selalu penting karena dengan kepuasan pelanggan muncul loyalitas yang baik untuk penyedia jasa. Setiap ada konsumen yang datang terhadap penyedia jasa, maka penyedia jasa harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar penyedia jasa dan pelanggan sama-sama puas. Mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan merupakan tanda pertama hubungan antara pelanggan-supplier (Moliner *et al.*, 2007), dan kepuasan pelanggan merupakan kunci dari penyedia jasa untuk menjadi sukses (Stephen, 2010). Tucker dan Adams (2001)

menunjukkan kepedulian, empati, keandalan dan responsif sebagai penentu utama kepuasan pasien.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), produk atau jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Adanya kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan akan merasa puas. Kualitas layanan (*Service Quality*) adalah tolak ukur untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1985). Ini berarti bahwa kebutuhan yang diinginkan pelanggan terpenuhi oleh penyedia jasa, lebih lanjut dapat dikatakan bahwa konsumen telah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting dari loyalitas pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1988). Brady *et al.*, (2002) menganggap bahwa kualitas layanan terdiri dari dua dimensi yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas pelayanan sering dihubungkan dengan kepuasan konsumen karena dengan adanya kepuasan konsumen maka kualitas pelayanan berarti terwujud dan dapat dirasakan oleh pelanggan.

Penelitian ini bermanfaat sebagai alat pengukur apakah layanan pada pihak penyedia jasa sudah memuaskan pasien dilihat dari masalah dari pasien. Peneliti ingin agar dokter memberikan seluruh kemampuannya dengan tulus untuk melayani pasien yang nantinya akan muncul kepuasan pasien pada penyedia jasa tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Penyedia jasa memiliki tujuan untuk memuaskan pasien melalui layanan tatap-muka, kualitas layanan, dan kepercayaan pasien. Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah ada kepuasan pasien pada layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh sebab itu mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan tatap-muka berbasis interpersonal berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan?
2. Apakah layanan tatap-muka berbasis interpersonal berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara positif pada kepercayaan pasien?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh secara positif pada kepuasan pasien?
5. Apakah kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan tatap-muka berbasis interpersonal dan kepercayaan pasien secara bersama-sama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh layanan tatap-muka berbasis interpersonal terhadap kualitas layanan.
2. Mengetahui pengaruh layanan tatap-muka berbasis interpersonal terhadap kepuasan pasien.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepercayaan pasien.
4. Mengetahui pengaruh kepercayaan pasien pada kepuasan pasien.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan tatap-muka berbasis interpersonal dan kepercayaan pasien secara bersama-sama.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penyedia jasa. Mengetahui pengaruh layanan tatap-muka berbasis interpersonal pada kualitas layanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien. Penyedia jasa dapat memperbaiki layanan yang mereka berikan terhadap pasien, agar kepuasan pasien tercapai. Selain itu dapat membangun hubungan yang baik dengan pasien sehingga berobat lagi ke penyedia jasa yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi rumah sakit yang berada di Yogyakarta atau Solo yang telah ditentukan. Agar layanan pada rumah sakit tersebut dapat menjadi lebih baik, serta dapat membuat persaingan dalam layanan rumah sakit menjadi lebih kompetitif.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan untuk membatasi permasalahan yang diteliti maka penulis membuat batasan sampel dan variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Sampel responden dalam penelitian ini sebesar 250 responden, konsumen jasa layanan dari rumah sakit di Yogyakarta atau Solo.
2. Rumah sakit yang diteliti dalam penelitian ini adalah kelas A, kelas B, dan kelas C ketiga tingkat rumah sakit tersebut kurang lebih memiliki *general administrative personnel* (karyawan bagian registrasi, apoteker, dan kasir) yang sama.
3. Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman (1988) terdiri dari 5 dimensi, tetapi dalam penelitian ini terdapat 3 dimensi saja yaitu: *response*, *reliability*, dan *assurance*. Ini sesuai dengan penelitian Chang *et al.* (2013) hanya menggunakan 3 dimensi saja karena menyesuaikan dengan dimensi yang ada di rumah sakit.