

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor vital dalam layanan publik sebab sektor ini memiliki peran utama dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan medis yang diberikan. Kebutuhan masyarakat akan layanan medis yang memadai di tengah padatnya rangkaian aktivitas sehari-hari, memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya kesehatan di dalam kehidupan dan telah menggeser kebutuhan perlindungan kesehatan menjadi kebutuhan utama di dalam hidup. Peningkatan yang terjadi pada pola sosial dan ekonomi masyarakat membentuk pemikiran bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena aktivitas masyarakat dapat terhambat jika dalam suatu kelompok ada yang mengalami gangguan kesehatan. Oleh sebab itu, selain menjaga pola makan, olah raga, stress, bahkan membatasi pola aktivitas berlebih, masyarakat dapat menjaga kesehatannya dengan mempercayakan layanan medisnya kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

Rumah Sakit Airan Raya merupakan salah satu rumah sakit besar di Lampung Selatan yang telah berkomitmen untuk memberikan layanan medis terbaik kepada masyarakat terutama yang berdomisili di Lampung Selatan. Berbagai fasilitas kesehatan tersedia untuk mendukung kebutuhan masyarakat mulai dari lokasinya yang strategis, ketersediaan Unit Gawat Darurat 24 jam, layanan dokter spesialis yang kompeten, hingga ruangan rawat inap yang berkelas tentunya akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

Badan Pusat Statistik (2021) telah menyajikan data pertumbuhan fasilitas kesehatan di Indonesia, tercatat bahwa di tahun 2021 Indonesia memiliki 2.514 unit Rumah Sakit Umum, 598 unit Rumah Sakit Khusus, 4177 unit Puskesmas Rawat Inap, dan 6.083 Puskesmas Non-Rawat Inap. Pada provinsi Lampung sendiri tercatat sebanyak 60 unit Rumah Sakit Umum, 21 unit Rumah Sakit Khusus, 146 unit Puskesmas Rawat Inap, dan 167 Puskesmas Non-Rawat Inap yang tumbuh kurang lebih 1,7% dibandingkan tahun sebelumnya, namun di Kabupaten

Lampung Selatan sendiri tidak mengalami pertumbuhan fasilitas kesehatan sejak 2017 dan hanya berjumlah 5 unit Rumah Sakit Umum saja, salah satunya Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan. Jumlah fasilitas kesehatan di Lampung Selatan yang stagnan menandakan bahwa kurangnya kebutuhan masyarakat Lampung Selatan akan fasilitas kesehatan, karena pertumbuhan jumlah fasilitas kesehatan tentunya selaras dengan kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah tersebut.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Fasilitas Kesehatan di Provinsi Lampung dan Kabupaten Lampung Selatan (satuan Unit)

Fasilitas Kesehatan	Provinsi Lampung		Kabupaten Lampung Selatan		
	2020	2021	2017	2018	2019
Rumah Sakit Umum	59	60	5	5	5
Rumah Sakit Khusus	21	21	-	-	-
Puskesmas Rawat Inap	140	146	-	-	-
Puskesmas Non-Rawat Inap	172	167	26	26	26

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Terlihat bahwa pertumbuhan fasilitas kesehatan Puskesmas lebih banyak dibandingkan dengan Rumah Sakit, karena Puskesmas tersebar hampir di seluruh Kecamatan sehingga lebih mudah dijangkau masyarakat dibandingkan dengan Rumah Sakit yang lokasinya jauh dari tempat tinggal mayoritas masyarakat Lampung Selatan, sehingga Rumah Sakit (salah satunya Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan) hanya digunakan oleh masyarakat ketika dalam kondisi darurat saja.

Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa fasilitas merupakan berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan. Fasilitas yang disediakan terutama dalam bidang kesehatan tentunya memiliki peran yang strategis, karena dapat membantu masyarakat dalam menjaga kesehatan serta memberikan kualitas hidup yang layak dan lebih baik, sehingga semakin lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia menunjukkan

semakin kebutuhan masyarakat atas fasilitas kesehatan tersebut (Pambudi, 2020). Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan memadai tentunya tidak akan bernilai jika Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan tidak dapat memberikan layanan medis yang berkualitas. Kotler (2010) dalam Adriansyah (2021) menjelaskan bahwa layanan merupakan suatu aktivitas interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lainnya yang memberikan layanan tersebut sehingga muncul kepuasan konsumen. Kualitas layanan merupakan tingkat layanan yang dapat diberikan oleh produsen atau perusahaan kepada konsumen dan diharapkan mampu memenuhi ekspektasi konsumen (Zefanya, 2019). Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai didukung oleh kualitas layanan yang baik di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan akan membentuk kepercayaan, perasaan nyaman, serta bahagia karena pasien telah memperoleh layanan medis yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta harapannya sehingga nantinya akan membentuk kepuasan tersendiri saat memperoleh layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

Kepercayaan sebagai tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan (Pambudi, 2020). Selanjutnya Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya. Saat pasien telah memberikan kepercayaan kepada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan untuk memberikan layanan medis terbaik kepadanya, maka pasien akan merasa tenang, nyaman, dan bahagia sehingga kepuasan pasien akan mengalami peningkatan yang selanjutnya akan merekomendasikan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan kepada kerabat terdekatnya maupun teman-temannya.

Rusiyah, *et al.* (2021) telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan fasilitas dan kualitas layanan, serta bagaimana hubungannya dengan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun karena fenomena yang sering terjadi pada layanan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun dimana banyaknya

peserta yang melakukan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Madiun sehingga terjadi peningkatan klaim yang karena banyak PHK yang disebabkan faktor ekonomi. Hasil penelitian yang dilakukan Rusiyah, *et al.* (2021) yaitu fasilitas dan kualitas layanan membentuk hubungan positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan variabel kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Berlandaskan penelitian ini, maka peneliti akan melanjutkan penelitian dengan variabel serupa tetapi memiliki obyek yang berbeda melalui judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan)”**. Urgensi dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ketersediaan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan yang didukung oleh kualitas layanan yang baik, mampu memberikan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien terutama bagi pasien yang sedang memanfaatkan layanan medis di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

1.2. Rumusan Masalah

Penjelasan tentang fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien pada latar belakang membentuk beberapa pertanyaan yang merupakan suatu rumusan permasalahan penelitian ini, diantaranya:

- 1) Apakah terdapat hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?
- 2) Apakah terdapat hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?
- 3) Apakah terdapat hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?
- 4) Apakah terdapat hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?

- 5) Apakah terdapat hubungan secara langsung antara kepercayaan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?
- 6) Apakah terdapat hubungan secara tidak langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?
- 7) Apakah terdapat hubungan secara tidak langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian yang berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien antara lain:

- 1) Untuk menganalisa hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 2) Untuk menganalisa hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 3) Untuk menganalisa hubungan secara langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 4) Untuk menganalisa hubungan secara langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 5) Untuk menganalisa hubungan secara langsung antara kepercayaan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 6) Untuk menganalisa hubungan secara tidak langsung antara fasilitas dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
- 7) Untuk menganalisa hubungan secara tidak langsung antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien melalui kepercayaan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

1.4. Batasan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan masing-masing variabel fasilitas, kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien pada latar belakang, agar pembahasan selanjutnya tidak meluas maka batasan-batasan dalam penelitian ini adalah:

- a) Fasilitas adalah berbagai perangkat yang sengaja disediakan oleh perusahaan terutama yang bergerak di bidang jasa sehingga dapat dimanfaatkan oleh konsumen yang menghasilkan peningkatan kepuasan (Mongkaren, 2013). Fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan diukur dengan indikator-indikator: (1) Kelengkapan kebersihan, dan kerapian fasilitas kesehatan, (2) Kondisi dan fungsi fasilitas kesehatan, (3) Kemudahan menggunakan fasilitas kesehatan, dan (4) Keamanan fasilitas kesehatan
- b) Kualitas Layanan adalah aktivitas interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lainnya yang memberikan layanan berkualitas sehingga muncul kepuasan konsumen (Kotler (2010) dalam Adriansyah (2021)). Kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan diukur dengan indikator-indikator: (1) Bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Daya Tanggap, (4) Jaminan, dan (5) Empati.
- c) Kepercayaan adalah tingkat keyakinan konsumen atas kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen atas produk yang ditawarkan (Pambudi, 2020). Kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan diukur dengan indikator-indikator: (1) Kemampuan dalam memberikan pelayanan, (2) Integritas, (3) Ekspektasi, dan (4) Keterbukaan.
- d) Kepuasan Pasien merupakan tingkat perasaan seseorang atas kinerja yang telah dilakukan selanjutnya diperbandingkan dengan harapannya (Kotler (2001) dalam Mongkaren (2013)). Kepuasan pasien di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan diukur dengan indikator-indikator: (1) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, (2) Keinginan berkunjung kembali, dan (3) Kesiediaan untuk merekomendasikan

- e) Obyek yang dipilih dalam penelitian ini merupakan Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan dengan populasi dan sampel penelitian yaitu pasien yang sedang melakukan rawat inap, rawat jalan, beserta keluarga pasien di rumah sakit tersebut.

1.5. Manfaat Penelitian

Setelah melakukan berbagai rangkaian penelitian maka hasil, pembahasan, dan kesimpulan dalam penelitian ini akan memberikan manfaat diantaranya:

- a) **Manfaat Praktis**

Memberikan gambaran tentang fasilitas dan kualitas layanan di Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan yang mampu membentuk kepercayaan dan kepuasan pasiennya. Selain itu kesimpulan serta saran dalam penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan tentang penilaian pasien yang membentuk kepercayaan dan kepuasan atas fasilitas dan kualitas layanan yang telah diberikan oleh rumah sakit tersebut.

- b) **Manfaat Ilmu Pengetahuan**

Hasil, pembahasan, maupun teori-teori pendukung penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang fokus kepada variabel dan obyek yang digunakan dalam penelitian ini.

