

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit sebagai institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit sebagai industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah Sakit Publik dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit juga dapat didirikan oleh swasta, dan swasta yang mendirikan rumah sakit yang dimaksud harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahsakit (UU No. 44 tahun, 2009). Di kota Padang telah banyak berdiri rumah sakit yang memiliki berbagai pelayanan dengan keunggulan masing-masing, yaitu :

Tabel 1.1
Daftar Rumah Sakit di Kota Padang

No	Daftar Rumah Sakit	Alamat
1	RS. Yos Sudarso	Jalan Situjuh No.1
2	RSUP Dr. M. Djamil	Jalan Perintis Kemerdekaan
3	RS. Islam Ibnu Sina	Jalan Gajah Mada
4	RS. Tentara Dr. Rekssodiwiryo	Jalan Dr. Wahidin
5	RS. Bhayangkara	Jalan Jati 1
6	RSUD Dr. Rasidin	Jalan Air Paku, Gunung Sarik
7	RSU. Central Bunda Medical Center (BMC)	Jalan Proklamasi No.31
8	Semen Padang Hospital	Jalan bypass KM 7
9	RSU Asri	Jalan M. Hatta No.59
10	RS. Selaguri	Jalan A. Yani No.26
11	RS. Hermina Padang	Jalan. Khatib Sulaiman
12	RS. Naili DBS	Jalan Ratulangi No. 24

Sumber : wikipedia

Rumah sakit swasta maupun negeri sekarang menimbulkan persaingan yang begitu ketat, sehingga *Servicescape* sangat dibutuhkan agar dapat menarik minat konsumen untuk berobat. *Servicescape* adalah lingkungan fisik dimana jasa diberikan kepada konsumen (lovelock.,et al 2010). Adanya *servicescape* pada layanan rumah sakit, membuat para pemilik rumah sakit berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dalam pelayanan yang memberikan kepuasan kepada konsumennya. Semakin baik *servicescape*, maka semakin senang dan nyaman

konsumen menikmati layanan yang diberikan. Tiga dimensi *servicescape* Menurut Pati, Grant dan Alan (2012) yaitu : *facility aesthetics, cleanliness and Layout accessibility*.

Selain dari keunggulan, hal yang harus dimiliki rumah sakit adalah kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kepada orang sekitarnya. Semen Padang Hospital mengutamakan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan mulai dari fasilitas pendukung, ruangan rawat inap yang bersih dan nyaman, dokter dan perawat yang baik sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Semen Padang Hospital.

Pada berbagai bisnis layanan jasa, kesempatan pelayanan menjadi sebuah hal yang sangat penting. *Service failure* atau kegagalan jasa tidak mungkin dapat dihilangkan dengan sempurna oleh penyedia jasa. *Service failure* terjadi ketika jasa yang diterima dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Zeintamal,2006). *Service recovery* atau pemulihan jasa menunjukkan pada tindakan yang diambil oleh perusahaan ketika mengalami *service failure* atau kegagalan jasa (Baghetstan,2012). *Service recovery* merupakan strategi yang paling murah, namun dapat memiliki dampak yang sangat besar mulai dari respon pelanggan sampai membentuk kesetiaan pelanggan (Kristaung,2005). Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat, seperti di rumah Sakit Semen Padang Hospital (SPH). SPH adalah rumah sakit berstandar internasional yang terletak di

kota Padang, provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Rumah sakit ini merupakan milik dari PT.Semen Padang dan mulai beroperasi 5 Juli 2013. Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit Internasional pertama di Sumatera Barat. Yang dibangun untuk menurangi animo warga Indonesia berobat keluar negeri, seperti ke Malaysia dan Singapura. Tercatat setiap tahun terjadi peningkatan jumlah pasien rawat inap di Semen Padang Hospital, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

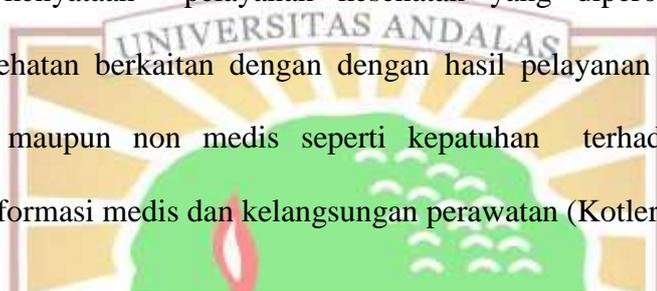
Tabel 1.2
Total Pasien Rawat Inap Semen Padang Hospital

Tahun	Total Pasien Rawat Inap SPH
2015	50.300
2016	86.750
2017	115.000

Sumber: Data Sekunder Semen Padang Hospital

Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit yang bisa dilihat dari segi *servicescape* nya bagus di Sumatera Barat. Mulai dari desain gedung yang mirip dengan desain seperti hotel, dan di dalamnya terdapat foodcourt, cafe tempat ngopi, swalayan, dan mesin atm untuk memudahkan konsumen melakukan kegiatannya. Aspek penting tentang *servicescape* termaksud tempat atau lingkungan dimana layanan diterima. Lingkungan fisik dapat mempengaruhi bagaimana pelanggan percaya produk atau layanan yang mereka terima dapat mempengaruhi tingkat kesenangan yang mereka miliki. Pandangan bahwa bukti fisik adalah lingkungan dimana jasa diserahkan kepada pelanggan, dimana perusahaan dan pelanggan berbaaur .

Pelayanan kesehatan SPH memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Perkembangan teknologi yang semakin maju, rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas layanannya. Kualitas adalah keseluruhan ciri, sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan (Kotler 2008). Pasien akan merasa puas apabila ada harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pelayanan kesehatan berkaitan dengan dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler,2008).



Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service quality, servicescape dan service recovery terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital ?
2. Bagaimana pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital ?
3. Bagaimana pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk :

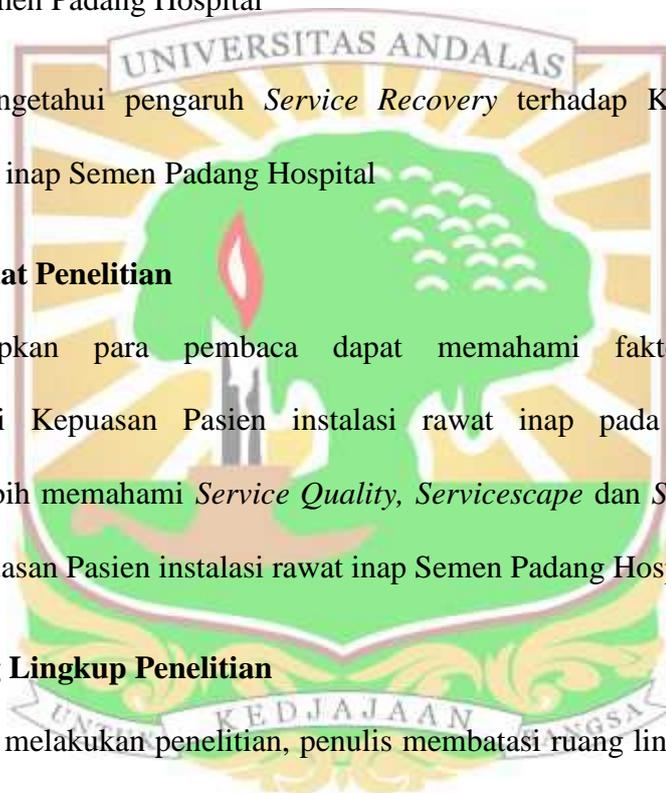
1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pasien pada Semen Padang Hospital .
2. Untuk mengetahui pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital
3. Untuk mengetahui pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan para pembaca dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien instalasi rawat inap pada Rumah Sakit. Khususnya lebih memahami *Service Quality*, *Servicescape* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian, pada pasien instalasi rawat inap Semen Padang Hospital tentang *Service Quality*, *Servicescape* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pasien. Penyebaran kuesioner untuk penelitian ini diberikan kepada pasien Semen Padang Hospital yang pernah menjalani rawat inap.



1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian yang penulis laksanakan terdiri dari bab-bab yang tergabung dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

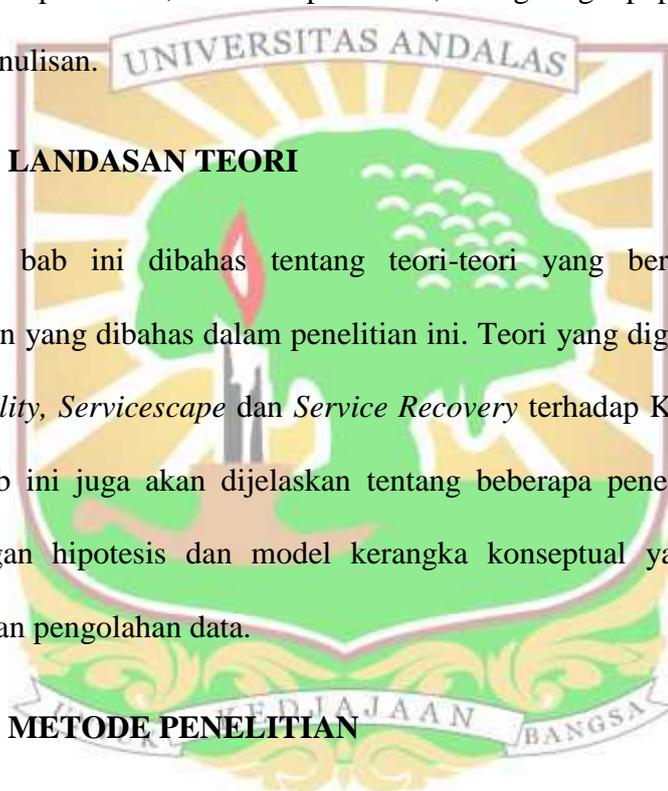
Merupakan bab yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori yang digunakan meliputi *Service Quality*, *Servicescape* dan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pasien. Didalam bab ini juga akan dijelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model kerangka konseptual yang dipedomani dalam tahapan pengolahan data.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas tentang pembahasan desain penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian variabel, variabel penelitian dan operasional variabel, metode analisis data, metode structural atau uji hipotesis.



BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas tentang hasil proses penyebaran kuesioner penelitian, deskriptif umum responden, analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penel.

