**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 yang berbunyi 1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, 2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, dan 3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan, yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Di Indonesia sendiri angka kesakitan masih sangat tinggi, hal ini terlihat dari besarnya utilisasi layanan kesehatan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat yaitu rendahnya pendapatan atau berada pada garis kemiskinan. Pendapatan yang rendah membuat masyarakat tidak bisa mengkonsumsi makanan yang bergizi serta tidak memiliki biaya untuk berobat, Kemenkes (2019). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2019) persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan selama sebulan terakhir di Indonesia pada tahun 2018 mencapai angka tertingginya selama 5 tahun terakhir.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu melalui sistem kesehatan nasional. Menurut Perpres nomor 72 tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional (SKN) adalah pengelolaan kesehatan yang diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelaksanaan SKN ditekankan pada peningkatan perilaku dan kemandirian masyarakat, profesionalisme sumber daya manusia kesehatan, serta upaya promotif dan preventif tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitatif. Di dalam Perpres pasal 6 ayat 3 menyatakan bahwa pelaksanaan SKN harus memperhatikan a) cakupan pelayanan kesehatan berkualitas, adil, dan merata, b) pemberian pelayanan kesehatan yang berpihak kepada rakyat dan c) kebijakan kesehatan masyarakat untuk meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dihadirkan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat luas. Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi individu, provider dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan tidak hanya diberikan begitu saja, namun harus memperhatikan kebutuhan atau harapan individu maupun masyarakat. Saat ini, rumah sakit dituntut oleh pemerintah dan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi semua tanpa adanya diskriminasi. Rumah sakit berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 pada pasal 5 mempunyai fungsi sebagai berikut: a. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; b. pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan d. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Pokok-Pokok Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian kehatan nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu: menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya mampu memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan, namun juga harus di dukung dengan sumber daya manusianya yang kompeten juga tanggap serta bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan juga harus di dukung dengan alat-alat kesehatan yang canggih agar bisa menghasilkan pelayanan yang efisien dan efektif serta pelayanan diberikan berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan. Satu diantara pelayanan kesehatan yang harus memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu rumah sakit.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Menurut Ikatan Dokter Indonesia (IDI) (2014:27) pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dilakukan oleh dokter atau tim layanan kesehatan di bawah supervisi dan instruksinya, dan semuanya bernaung di bawah satu sistem pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk promotif-preventif, mengobati atau memelihara kesehatan.

Di Indonesia pertumbuhan rumah sakit dari tahun ke tahun semakin bertambah. Berdasarkan data nasional yang di hitung oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) menyebutkan bahwa dari tahun 2012 saja rumah sakit swasta dan pemerintah berjumlah 2083 rumah sakit sampai tahun 2018 bertambah dan berjumlah 2820 rumah sakit, setidaknya rata-rata pertumbuhan rumah sakit swasta 7% pertahun sedangkan untuk rumah sakit pemerintah rata-rata 3% pertahun. Di Bangka Belitung rumah sakit semakin bertambah, terhitung sejak tahun 2012 memiliki 17 rumah sakit dan di tahun 2019 menjadi 24 rumah sakit yang meliputi 22 rumah sakit umum daerah dan 4 rumah sakit khusus. Satu di antaranya adalah rumah sakit umum daerah Dr. Eko Maualana Ali yang terletak di Jalan Raya Belinyu – Riau Silip, Dusun Simpang Cangkum, Desa Riding Panjang, Kecamatan Belinyu, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. RSUD Dr. Eko Maulana Ali mendapatkan izin operasionalnya pada tanggal 10 Desember 2014 berdasarkan keputusan kepala dinas kesehatan kabupaten Bangka sebagai Rumah Sakit tipe D.

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit pada pasal 47, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tipe D meliputi, pelayanan medik, kefarmasian, keperawatan dan kebidanan, penunjang klinik, penunjang nonklinik dan pelayanan rawat inap. Pelayanan medik spesialis dasar paling sedikit 2 dari 4 pelayanan medik spesialis dasar yang meliputi pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan pasien dalam pasal 2 ayat 1 (b) yaitu memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit dan ayat 1 (g) yaitu membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. Rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar-standar pelayanan. Berikut merupakan fasilitas kesehatan yang berada dekat dekat dengan wilayah RSUD Dr Eko Maulana Ali:

**Tabel 1.1**

**Faskes Di Sekitar RSUD Dr Eko Maulana Ali**

|  |  |
| --- | --- |
| No | Fasilitas Kesehatan |
|  | Puskesmas Riau Silip |
|  | Puskesmas Gunung Muda |
|  | Puskesmas Belinyu |
|  | Klinik Medika Stania Belinyu |
|  | Praktik Mandiri |

 Sumber: Profil Kesehatan Babel

Sebagai rumah sakit yang baru berdiri 6 tahun silam RSUD Dr Eko Maulana berusaha terus meningkatkan pelayanan serta siap bersaing dengan rumah sakit lainnya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sudah seharusnya rumah sakit untuk selalu senantiasa berfokus pada pasien. Pasien merupakan sumber utama pemasukan bagi berjalannya kegiatan pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan, keluhan dan juga saran dari pasien sehingga bisa memberikan atau menciptakan sebuah pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pelayanan yang berfokus pada pasien serta berkualitas tentu akan membawa dampak yang positif bagi rumah sakit karena bisa menumbuhkan nilai pada pasien sehingga membuat pasien percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Setiap faskes terutama rumah sakit perlu membangun sebuah kepercayaan pada diri pasien. Kepercayaan tidak muncul begitu saja, melainkan harus di bangun melalui kemampuan, kesesuaian antara janji di ucapkan dengan pelayanan yang diberikan, serta harus mampu memenuhi harapan-harapan pasien. Menurut Rotter dalam Priansa (2017:115), kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Dengan terbentuknya sebuah kepercayaan pada pasien maka akan terjalin hubungan yang baik antara rumah sakit dengan pasien. Hal ini tentunya akan membuat rumah sakit menjadi lebih berkembang karena dengan pasien yang percaya dengan pelayanan yang diberikan akan membuat pasien kembali menggunakan pelayanan rumah sakit. Bukan sesuatu yang mudah untuk membuat pasien percaya dengan pelayanan jasa yang diberikan, oleh karena itu perlu usaha yang keras untuk membuat pasien percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Mayer dalam jurnal Arief (2017) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain yaitu, kemampuan meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan. Kedua yaitu integritas yang dapat dilihat dari sudut kewajaran, pemenuhan, kesetiaan, keterus terangan, keterkaitan dan kehandalan. Ketiga kebaikan hati yang meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima. Pasien yang percaya terhadap rumah sakit tentu akan menguntungkan bagi rumah sakit. Pasien yang percaya cenderung akan merekomendasikan kepada orang lain tentang pelayanan yang di dapat. Hal ini akan sangat membantu rumah sakit mempromosikan pelayanannya kepada masyarakat luas. Namun sebaliknya jika rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang pasien harapkan maka pasien akan meninggalkan rumah sakit tersebut. Berikut merupakan tabel angka kunjungan rawat jalan kabupaten Bangka:

**Tabel 1.2**

**Angka Kunjungan Rumah Sakit di Kabupaten Bangka Tahun 2017**

|  |  |
| --- | --- |
| Rumah Sakit | Angka Kunjungan Rawat Jalan |
| RSP Babel | 4.905 |
| RSUD Depati Bahrin | 74.783 |
| RSUD Dr Eko Maulana Ali | 1.806 |
| RS Medika Stania | 68.776 |
| RS Arsani | 4.025 |

*Sumber: Profil Kesehatan Prov. Babel 2018*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa rumah sakit yang paling banyak angka kunjungan rawat jalannya yaitu RSUD Depati Bahrin dan yang paling rendah yaitu Dr. Eko Maulana Ali. Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr Eko Maualana Ali masih sangat rendah. Berikut merupakan data angka kunjungan dari bulan Januari sampai bulan Juli di RSUD Dr. Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka, yaitu:

*Sumber: Prasurvey RSUD Dr.Eko Maulana Ali tahun 2019*

**Gambar 1.1**

**Kunjungan Rawat Jalan RSUD Dr Eko Maulana Ali 2019**

Berdasarkan data prasurvey diatas terlihat bahwa angka kunjungan rawat jalan dari bulan ke bulan naik dan turun atau tidak stabil. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu petugas kesehatan di rumah sakit bahwa angka kunjungan meningkat dikarenakan meningginya angka keluhan kesakitan pasca lebaran. Rumah sakit juga harus memperhatikan harapan-harapan pasien agar pasien puas dan akan kembali lagi memanfaatkan pelayanan kesehatan. Indikator untuk mengukur *trust* antara lain kepercayaan pelanggan pada reputasi perusahaan, keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk, serta keyakinan pelanggan akan manfaat dan kualitas produk yang ditawarkan perusahaan, Ramadania dalam Sandra (2017). Pada saat di lapangan peneliti menyebarkan kuesioner mengenai kepercayaan pasien yang di lakukan terhadap 30 pasien rawat jalan di RSUD Dr Eko Maulana Ali, maka diperoleh data pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**

 **Hasil Prasurvey Kepercayaan di RSUD Dr Eko Maulana Ali Kab. Bangka**

| No | Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Skor | Mean |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Saya percaya bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit sangat bermanfaat | 2 | 2 | 18 | 6 | 2 | 94 | 3,13 |
| 2 | Saya percaya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan  | 4 | 7 | 15 | 3 | 1 | 80 | 2,66 |
| 3 | Saya percaya rumah sakit mampu memenuhi segala kebutuhan pasien | 1 | 6 | 18 | 4 | 1 | 88 | 2,93 |
| 4. | Saya percaya terhadap kemampuan dokter dalam memberikan pengobatan | 0 | 7 | 15 | 6 | 2 | 93 | 3,1 |
| 5. | Saya percaya dokter selalu meluangkan waktu untuk berkonsultasi | 0 | 5 | 15 | 7 | 3 | 98 | 3,26 |
| 6. | Saya percaya rumah sakit memiliki integritas yang sangat baik | 3 | 4 | 15 | 6 | 2 | 90 | 3,0 |
| Rata-rata | 3,01 |

*Sumber: Prasurvey RSUD Dr. Eko Maulana Ali tahun 2019*

Berdasarkan hasil prasurvey diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan rata-rata kepercayaan pasien yaitu 3,01 yang artinya masuk kedalam kategori cukup setuju. Rumah sakit belum mampu meyakinkan pasien akan hadirnya rumah sakit sebagai fasilitas dalam menangani berbagai keluhan penyakit. Berdasarkan wawancara kepada 30 mayoritas pasien mengatakan baru pertama kali memanfaatkan pelayanan di rumah sakit dan tujuan utama bukan ke rumah sakit melainkan puskesmas. Pasien memutuskan ke rumah sakit karena di puskesmas sudah banyak yang antri sejak pagi. Mayoritas pasien prasurvey juga mengatakan lebih suka berobat ke praktik mandiri atau puskesmas dikarenakan obat yang didapatkan lebih bagus dan pelayanannya cepat dibandingkan di pelayanan kesehatan lain. Pasien juga mengatakan bahwa rumah sakit belum mampu menyediakan dokter umum maupun spesialis yang bisa menangani keluhan pasien sehingga sering kali dirujuk kerumah sakit lain.

Kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pasien, sehingga akan menimbulkan *word of mouth* yang positif, dapat meningkatkan citra dan mendatangkan *benefit* bagi rumah sakit, Alrubaiee dalam Budiman (2019). Pasien yang percaya cenderung akan memberitahukan kepada keluarga dan kerabat atas baiknya pelayanan yang diterima dikenal sebagai *word of mouth*. *Word of mouth* sangat menguntungkan bagi rumah sakit karena bisa dijadikan sebagai alat untuk mempromosikan rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan adalah inti dari kepercayaan yang harus tingkatkan lagi bagi rumah sakit guna memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan jasa kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi, menurut Azwar dalam Arief dan Dewi (2017:7). Sedangkan Menurut Beneke et al. dalam Akhmad (2019) menyatakan kualitas layanan adalah perbandingan antara layanan yang diharapkan pasien dengan layanan yang diterimanya. Penyumbang terbesar dari terbentuknya pelayanan yang baik serta berkualitas tidak lepas dari *tangible, empathy, assurance, reability dan responsiveness* didalam sebuah perusahaan atau rumah sakit. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu tolak ukur kepercayaan pasien yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali menggunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit. Sudah seharusnya rumah sakit untuk memperhatikan keluhan dari pasien sebagai bahan evaluasi agar rumah sakit bisa mempertahankan pasiennya dari para kompetitor lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, maka rumah sakit sebagai unit pelayanan publik dihadapkan kepada tantangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya.

Berikut merupakan hasil prasurvey kualitas pelayanan di RSUD Dr Eko Maulana Ali:

**Tabel 1.4**

**Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali**

| No | Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Skor | Mean |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Peralatan medis di RSUD Dr. Eko Maulana Ali sudah sangat memadai | 8 | 7 | 8 | 6 | 1 | 75 | 2,50 |
| 2 | Pelayanan yang diberikan petugas lab. sangat cepat | 0 | 6 | 11 | 9 | 4 | 101 | 3,36 |
| 3 | Petugas di bagian pendaftaran rawat jalan sangat cepat dalam melayani | 2 | 4 | 12 | 7 | 5 | 99 | 3,30 |
| 4 | Dokter mampu melayani sesuai standar pelayanan dan sesuai kebutuhan pasien | 3 | 14 | 8 | 3 | 2 | 77 | 2,56 |
| 5 | Petugas kesehatan selalu ramah saat melayani pasien | 0 | 0 | 21 | 4 | 5 | 103 | 3,43 |
| Rata-rata | 3,03 |

*Sumber: Prasurvey RSUD Dr. Eko Maulana Ali tahun 2019*

Berdasarkan hasil prasurvey diatas nilai yang paling rendah ditemukan yaitu pada peralatan medis dengan 8 pasien mengatakan sangat tidak setuju dan 7 pasien mengatakan tidak setuju. Pada Pernyataan dokter melayani sesuai standar dan kebutuhan pasien dengan 3 pasien mengatakan sangat tidak setuju dan 14 pasien mengatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan rata-rata kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Dr Eko Maulana Ali adalah 3,03 masuk kedalam kategori cukup setuju. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum maksimal atau belum bisa memenuhi harapan pasien serta belum bisa memuaskan pasien. Salah satu fakor yang menentukan tingkat keberhasilan dari kualitas pelayanan menurut John dalam buku (Lupiyoadi 2016:234) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Jika kenyataan sama atau lebih dari yang diharapakan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pasien rawat jalan pasien mengatakan pelayanan yang diberikan oleh dokter sangat tidak tepat waktu dan lebih mementingkan rapat dibandingan melayani pasien. Beberapa pasien juga mengeluhkan kurang terawatnya fasilitas yang ada karena memingat rumah sakit ini masih terbilang baru. Fasilitas atau alat kesehatan yang disediakan juga belum cukup membantu menunjang pemeriksaan pasien, sehingga seringkali dirujuk ke rumah sakit lain yang memiliki alat kesehatan lebih lengkap. Tenaga kesehatan yang masih sangat terbatas baik dokter maupun perawat tidak sesuai dengan kebutuhan pasien.

Apabila pasien mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka pasien tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila pasien mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya pasien pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pasien tersebut akan dikatakan sebagai pasien yang tidak puas sehingga pasien tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa, Rafiqah (2018).

Kualitas pelayanan yang baik juga akan berdampak pada tumbuhnya nilai-nilai pada diri pasien. Menurut Priansa (2017:96) salah satu strategi lainnya yang dapat perusahaan lakukan untuk mampu berkompetisi dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif adalah dengan cara memberikan nilai pasien yang lebih superior dibandingkan dengan pesaingnya. Nilai pasien tidak kalah pentingnya bagi rumah sakit karena dengan pelayanan yang di berikan rumah sakit baik maka akan terbentuknya nilai, dan dari nilai pasien yang tinggi maka akan memberikan manfaat kepada rumah sakit karena dapat terciptanya rasa percaya terhadap rumah sakit.

Schiffman dan Kanuk dalam Priansa (2013:44) mendefinisikan nilai *customer value* sebagai rasio antara manfaat yang didapat oleh pasien baik secara ekonomi, fungsional, maupun psikologis terhadap sumber-sumber (uang, waktu, tenaga, maupun psikologis) yang digunakan untuk memperoleh berbagai manfaat tersebut. Menurut Priansa (2017:96) nilai pasien adalah produk yang dijual dengan harga yang pantas untuk dibayar oleh pasien dan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan pasien.

Berikut merupakan hasil prasurvey nilai pelanggan di RSUD Dr Eko Maulana Ali:

**Tabel 1.5**

 **Hasil prasurvey nilai pelanggan di RSUD Dr Eko Maulana Ali**

| No | Pernyataan | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Cukup Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Skor | Mean |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan | 2 | 7 | 15 | 4 | 2 | 87 | 2,90 |
| 2 | Saya merasa senang karena dilayani oleh dokter yang sudah berpengalaman | 2 | 4 | 14 | 3 | 7 | 99 | 3,30 |
| 3 | Petugas kesehatan selalu bisa menangani keluhan pasien | 3 | 7 | 12 | 4 | 4 | 89 | 2,96 |
| 4 | Pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan biaya yang dikeluarkan | 0 | 9 | 11 | 6 | 4 | 95 | 3,16 |
| Rata-rata | 3,08 |

*Sumber: Prasurvey RSUD Dr. Eko Maulana Ali tahun 2019*

Berdasarkan hasil prasurvey diatas rata-rata penilaian pasien terhadap nilai yang di dapat yaitu 3,08 yang artinya masuk kedalam kategori cukup setuju. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum bisa memenuhi harapan pasien untuk membentuk atau menciptakan sebuah nilai pada diri pasien. Terbukti dari hasil prasurvey pasien belum cukup puas atas kualitas pelayanan yang diterima di Beberapa pasien ketika di wawancarai mengeluhkan pelayanan yang diberikan belum maksimal karena pelayanan dokter tidak sesuai jadwal. Beberapa pasien juga memutuskan untuk kembali kerumah karena terlalu lama menunggu dokter. Untuk mendapatkan pelayanan dokter spesialis pasien harus menunggu waktu yang lama karena dokter spesialis yang praktik di rumah sakit umum daerah Dr Eko Maulana Ali merupakan dokter yang berasal dari rumah sakit lain. Pasien juga mengatakan bahwa waktu dan tenaga nya terbuang sia-sia hanya untuk menunggu pelayanan yang diberikan serta tidak ada kepastian kapan akan dilayani.

Nilai akan muncul jika pasien merasakan manfaat dari pelayanan. Pengorbanan yang dikeluarkan minimal harus seimbang dengan pelayanan yang di dapat. Pasien akan menilai dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit barulah kemudian pasien bisa menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa memenuhi harapan atau belum. Jika pelayanan yang diberikan tidak bisa memenuhi harapan, maka pasien cenderung kecewa atau muncul ketidakpuasan. Begitu juga sebaliknya jika rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pasien maka pasien akan senang dan besar kemungkinan akan memanfaatkan pelayanan kembali. Pelayanan yang dinilai memiliki utilitas akan menumbuhkan rasa percaya terhadap rumah sakit.

Menurut McDougall and Levesque dalam jurnal Akhmad (2014) Nilai adalah perbandingan antara setiap keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan dengan biaya pengorbanan yang dibebankan. Peppers dan Rogers dalam Priansa (2017:120) menyatakan bahwa salah satu faktor yang membentuk sebuah kepercayaan yaitu nilai-nilai, karena nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Sedangkan Johnson dan Grayson et al dalam jurnal Dwi dan Aryo (2014) menyatakan upaya perusahaan untuk menciptakan kualitas layanan yang baik bertujuan untuk membentuk hubungan antar pasien dengan perusahaan dan menumbuhkan kepercayaan pasien.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali”.**

1. **Identifikasi Masalah**

Menurut peneliti permasalahan yang ditemukan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali yaitu:

1. Rendahnya angka kunjungan pasien rawat jalan dari seluruh rumah sakit di Kabupaten Bangka.
2. Naik turunnya angka kunjungan rawat jalan di RSUD Dr Eko Maulana Ali.
3. Tingkat kepercayaan pasien berada di kategori cukup, rumah sakit belum mampu meyakinkan pasien.
4. Pasien lebih suka memanfaatkan pelayanan di puskesmas dan praktik mandiri dikarenakan pelayanannya cepat dan obat yang dikonsumsi mampu menyembuhkan.
5. Tenaga medis dokter spesialis masih sangat minim.
6. Kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal atau belum optimal.
7. Peralatan medis atau alkes masih sangat terbatas sehingga seringkali pasien dirujuk kerumah sakit lain.
8. Dokter tidak mampu memenuhi kebutuhan pasien.
9. Dokter tidak tepat waktu dalam melayani pasien.
10. Pelayanan belum berorientasi kepada pasien, dokter lebih mengutamakan rapat dibandingkan pasien.
11. Nilai yang di berikan rumah sakit belum bisa memenuhi harapan-harapan pasien.
12. Mayoritas atau 17 pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.
13. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maualana Ali.
2. Bagaimana nilai pelanggan pasien pada rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
3. Bagaimana tingkat kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
5. Seberapa besar pengaruh nilai pelanggan terhadap kepercayaan pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
7. **Tujuan Penelitian**

Berdasarakan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
2. Nilai pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
3. Kepercayaan pasien pada rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
4. Pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap kepercayaan pasien pada rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
5. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepercayaan pasien pada rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
6. Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
7. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga bisa meningkatkan nilai pelanggan dan kepercayaan pasien, seperti uraian berikut ini:

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu juga pengembangan bagi ilmu Manajemen Rumah Sakit.

1. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu Manajemen Rumah Sakit dalam mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan, kualitas pelayanan kepercayaan pasien, dan nilai pelanggan pasien terhadap kepercayaan.

1. Sebagai masukan dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Eko Maulana Ali.
2. Sebagai masukan kepada direktur RSUD Dr. Eko Maulana Ali untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menarik minat pasien untuk menggunakan jasa layanan.
3. Sebagai masukan kepada direktur RSUD Dr. Eko Maulana Ali untuk memperhatikan nilai pelanggan juga keluhan yang diutarakan pasien.
4. Sebagai ilmu baru bagi peneliti akan tentang kualitas pelayanan dan nilai pelanggan pasien terhadap kepercayaan pasien.