

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa kesehatan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan konsumen setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan dituntut untuk menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan akhir.

Selama ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha bidang kesehatan yang semakin ketat adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian jasa yang bermutu dan berkualitas. Perubahan paradigma telah memaksa setiap organisasi pelayanan jasa kesehatan untuk melakukan berbagai pembenahan. *Performance* yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas kelengkapan teknologi dan penampilan fisik pekerjanya, tetapi juga diukur dari efisiensi dan efektifitas serta ketepatan pemberian pelayanan kepada konsumen. *Performance* yang baik adalah tenaga pengelola organisasi layanan jasa kesehatan yang mempunyai kompetensi standar dari masing-masing

profesi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* dalam memberikan kepuasan konsumen.

Saat ini semakin banyak balai pengobatan yang menawarkan pelayanan kesehatan yang preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up*, *papsmear*, dan *fitness center*. Balai pengobatan umum sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam bidang kesehatan. Balai pengobatan umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik balai pengobatan umum.

Balai pengobatan umum adalah balai pengobatan yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik. Tugas pokok balai pengobatan umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan. (Keputusan Menteri Kesehatan RI NO. 983 tahun 1992)

Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang merupakan balai pengobatan umum yang didirikan

oleh Nahdlatul Ulama' Jombang sebagai lembaga pelayanan masyarakat di bidang kesehatan. Memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh pasien merupakan harapan bagi setiap lembaga pelayanan kesehatan, begitu pula dengan lembaga ini.

Fenomena dari *Performance* suatu lembaga tergambar dalam bentuk-bentuk kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan yang terdiri dari: Pertama, fenomena pelayanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu tenaga pengelola Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon yang positif dengan *image* yang menyenangkan. Kedua, fenomena pelayanan yang meyakinkan (*assurance*) yaitu tenaga pengelola Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi dengan pasien memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme pelayanan, yang menjamin pasien untuk loyal menggunakan jasa Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung.

Ketiga, fenomena dari pelayanan bukti fisik (*tangible*), yaitu tenaga pengelola Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan,

perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani pasien. Keempat, fenomena dari pelayanan empati (*empathy*) yaitu tenaga pengelola Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung dalam memberikan pelayanan menekankan adanya keseriusan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Kelima, fenomena mengenai pelayanan kehandalan (*reliability*), yaitu tenaga pengelola Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Mojoagung dalam memberikan pelayanan bekerja secara cepat dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak pilih kasih (adil dan tidak diskriminan) dengan memberikan kepercayaan kepada pasien akan pelayanan yang berkualitas.

Fenomena kualitas layanan menjadi tujuan dalam memperbaiki *performance* dalam pemenuhan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima yaitu terpenuhinya harapan, keinginan dan kebutuhan pasien. Harapan pasien yaitu cepat mendapatkan pelayanan, keinginan pasien yaitu pelayanan sesuai dengan jangkauan pembiayaan yang dikenakan, dan kebutuhan pasien yaitu terpenuhinya layanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh *Performance* Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang terhadap Tingkat Kepuasan Pasien”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi:

1. Apakah *Performance* yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang?
2. Manakah *Performance* yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Performance* yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *Performance* yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat berupa :

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti serta merupakan sumbangan bagi perkembangan teori perilaku konsumen sehingga dapat memberikan informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dibidang yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang dalam menentukan strategi-strategi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian secara menyeluruh terhadap tingkat penerimaan dan tanggapan yang dirasakan atas *Performance* pemberian pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengobatan Nahdlatul Ulama' (BPNU) Sayyid Abdurrahman Mojoagung Jombang. Indikator kepuasan adalah terpenuhinya harapan, keinginan dan kebutuhan pasien.

Daya tanggap adalah bentuk pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam

merespon suatu pelayanan yang diterima. Indikatornya adalah pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.

Jaminan adalah bentuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan komitmen harapan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Indikatornya adalah memperlihatkan sikap ramah/sopan, menjamin keamanan dan keselamatan pasien.

Bukti fisik adalah pemberian pelayanan sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian karyawan yang secara nyata diterapkan kepada pasien. Indikatornya adalah peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

Empati adalah suatu sikap dan kepedulian dalam memberikan bentuk pelayanan kepada pasien. Indikatornya adalah keseriusan memberikan pelayanan, perhatian dan peduli kepada pasien.

Kehandalan adalah pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi untuk pelayanan kesehatan. Indikatornya proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada pasien.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan urutan dalam penulisan skripsi. Dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan kajian penelitian hingga menjadi lima bab, yang masing-masing babnya mengandung susunan pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

Selanjutnya pada bab kedua berisikan tentang kajian teoritik, terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori tentang pengertian *performance*, konsep kualitas pelayanan, konsep kepuasan, dan hipotesis penelitian.

Pada bab ketiga berisikan tentang metode penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, objek penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik validitas data.

Bab keempat berisi tentang hasil penelitian, terdiri dari gambaran umum obyek penelitian, penyajian data analisis data dan pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian (analisis data).

Bab kelima merupakan bab terakhir yaitu penutup, yang berisikan kesimpulan, saran dan rekomendasi, keterbatasan penelitian.