

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sarana pelayanan kesehatan di era globalisasi ini, berupaya meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien.

Dengan berkembangnya jumlah rumah sakit di Kabupaten Sragen, masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan maksimal bagi mereka. Oleh karena itu diharapkan setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Di dalam hal ini rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani yaitu pasien, maka banyak sekali manfaat yang diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien. Diantaranya yaitu terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran secara tidak langsung, dan berbagai pihak yang berkepentingan dengan rumah sakit,

seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.

Metode yang dikembangkan oleh Zeithalm, Parasuman, dan Berry (1990) banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien di banyak tempat. Model ini menyebutkan bahwa pertanyaan mendasar yang cukup sensitif untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, *responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, *assurance* (jaminan kepastian), yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sikap yang dapat dipercaya, *emphaty* (perhatian), yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan melakukan kontak dan komunikasi yang baik, *tangible* (wujud nyata), yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau pegawai(Zeithalm, Parasuman, dan Berry, 1990 dalam Suryawati,2004).

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dijadikan alat oleh Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi tiap-tiap dimensi kepuasan pasien digunakan metode analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu bagian dari analisis interdependensi. Analisis faktor digunakan untuk mereduksi jumlah variabel yang banyak menjadi variabel baru (faktor) yang jumlahnya lebih sedikit (Supranto,

2004). Jika pihak Rumah Sakit menggunakan metode ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasiennya, maka Rumah Sakit tidak perlu lagi fokus atau memperhatikan pada banyak variabel karena sudah disarikan (*extracted*) dari banyak variabel menjadi beberapa faktor, sehingga pihak Rumah Sakit dapat lebih efisien dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen adalah sebuah rumah sakit swasta yang sedang berkembang yang berada di wilayah kota Sragen, tepatnya di Jl. Veteran No 35 Sragen. Fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Islam Amal Sragen meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, rawat inap, pelayanan bersalin, praktek dokter spesialis. Pelayanan penunjang yang tersedia adalah laboratorium klinik, rekam medik, *rontgen*, dan ambulan (Profil RSI Amal Sehat Sragen, 2010).

Uraian tersebut selanjutnya memotivasi penelitian tentang faktor-faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen untuk tiap-tiap dimensi kepuasan pasien. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen sehingga dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen dalam membenahan pelayanan yang disediakan sehingga bisa memberikan kepuasan optimal dan akhirnya konsumen menjadi loyal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, diperoleh suatu permasalahan yaitu faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen untuk tiap-tiap dimensi kepuasan pasien.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penulisan ini akan dibahas analisis faktor dengan metode *principal component* dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen dengan mereduksi jumlah variabel yang banyak menjadi variabel baru (faktor) yang jumlahnya lebih sedikit. Obyek pada penelitian ini hanya terbatas pada Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen yang terdiri dari pasien rawat inap di ruang kelas I, kelas II, kelas III dan kelas VIP selama minimal dua hari yang dapat berkomunikasi dengan baik. Selain itu, penulis juga membatasi masalah bahan pokok yang akan menjadi bahan penelitian skripsi ini, yaitu kepuasan pelanggan/pasien.

1.4 Tujuan

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah menerapkan analisis faktor pada tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen dengan cara mengenali beberapa faktor yang mendasari dan mereduksi atau melakukan peringkasan dari variabel banyak menjadi sedikit variabelnya untuk tiap-tiap dimensi kepuasan pasien.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah : Bab I merupakan pendahuluan, yang berisi garis besar permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, seperti latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, dan sistematika penulisan. Bab II berisi tinjauan pustaka yang mendasari tugas akhir ini, yaitu gambaran umum rumah sakit islam amal sehat sragen, gambaran umum kepuasan pelanggan, uji validitas dan reliabilitas, konsep aljabar matrik, nilai eigen dan vektor eigen, determinan matrik, uji barletts, KMO, MSA dan teori penunjang analisis faktor. Bab III berisi metodologi penelitian yang mencakup tentang jenis dan metode pengukuran, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, variabel penelitian serta kerangka pikir penelitian. Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan analisis faktor yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, hasil pengolahan data, dan pembahasan analisi faktor. Kemudian Bab V adalah penutup yang merupakan kesimpulan dari penulisan Tugas Akhir ini.