BABI

PENDAHULUAN

1.1. Lantar Belakang Masalah

Kompetisi dalam dunia perdagangan baik produk ataupun jasa berkembang semakin cepat. Perubahan lingkungan dan berkembanganya keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhan semakin mendukung kompetisi antara perusahaan yang sedang terjadi saat ini. Perusahaan jasa memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan kompetisi yang ada, itu terjadi karena konsumen tidak hanya memenuhi kebutuhan dalam bentuk produk tetapi juga memenuhi kebutuhannya melalui jasa. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:2) dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata, dan perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan dan pengacara. Selain itu terlihat juga dari maraknya organisasi nirlaba, seperti LSM, lembaga pemerintah, rumah sakit, dan universitas yang kini telah makin menyadari perlunya peningkatkan orientasi pelayanan kepada konsumen/pelanggan. Dimana pelayanan menjadi unsur penting untuk mewujudkan keinginan dari konsumen.

Persaingan yang semakin kompetitif ini menuntut perusahaan untuk menciptakan pemikiran-pemikiran baru dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk mempertahankan agar tidak beralih ke perusahaan pesaing. Harapan perusahaan dari mempertahankan konsumen yaitu untuk menstabilkan dan meningkatkan penjualan pada saat penjualan mengalami penurunan, sehingga

tingkat kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam perusahaan untuk sukses menciptakan dan mempertahankan konsumen (Ersa, 2013).

Menurut Yukrel.et.al., 2010 kepuasan konsumen faktor utama dalam kesuksesan bisnis, karena tidak ada bisnis yang dapat terus bertahan tanpa mencapai kepuasan konsumen. Perusahaan pada dasarnya ingin mempertahankan konsumen, sehingga kepuasan konsumen dapat dikatakan tolak ukur dari perusahaan. Menurut Essiam (2013) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebagai keadaan psikologis dari konsumen tentang perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan yang diinginkan Apabila konsumen merasa puas, maka konsumen akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Namun apabila konsumen merasa tidak puas maka, konsumen dapat berpindah ke perusahaan kemungkinan pesaing. Selain itu, konsumen menceritakan pengalamannya kepada orang lain justru akan menimbulkan citra buruk bagi perusahaan dimata konsumen (Supriyanto dan Soesanto, 2012). Dengan demikian evaluasi terhadap kepuasan konsumen diperlukan sebagai penilaian pada kinerja pemasaran perusahaan, dimana konsumen dapat memberikan saran terhadap perusahaan atas layanan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja. Untuk mewujudkan konsumen menjadi puas, strategi perusahaan yang diterapkan dalam jasa layanannya yaitu peningkatan kualitas layanan dan inovasi layanan yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran dari perusahaan. Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai strategi yang dilakukan perusahaan untuk mengukur dari kinerja pemasaran perusahaan. Menurut Essiam (2013) kualitas layanan dapat dijelaskan segala sesuatu yang diterima atau yang dirasakan

oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas yang diterima antar konsumen dapat mengalami perbedaan karena adanya keterbatasan pengetahuan dari konsumen untuk menilai kinerja dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Begitu juga yang diungkapkan Supriyanto dan Soesanto (2012) bahwa peningkatan sarana dan prasarana perusahaan diperlukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Sebelum perusahaan mengalami hambatan pada pelayanan yang diberikan maka perusahaan dapat menilai kualitas layanan.

Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen memiliki peran dalam kinerja pemasaran perusahaan. Adapun peran penting yang dimiliki kualitas layanan yaitu sarana dan prasarana yang memadai sehingga konsumen merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam melayani konsumen akan berpengaruh terhadap harapan konsumen dari layanan, kesediaan karyawan dalam membantu konsumen akan berpengaruh terhadap citra dari perusahaan, ijin usaha yang diberikan pemerintah kepada perusahaan akan membuat konsumen merasa aman dengan pelayanan yang akan diberikan perusahaan, serta perhatian yang diberikan perusahaan kepada konsumen melalui diskusi dengan perusahaan akan membuat konsumen dilibatkan langsung terhadap layanan yang akan diterimanya (Khazanah dan Pratiwi, 2010)

Begitu pula dengan inovasi layanan diterapkan karena konsumen menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan yang dirasakan konsumen. Menurut Changkaew (2012) inovasi merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan perusahaan tidak hanya disektor industri, tetapi juga disektor jasa. Sedangkan Delafrooz et.al (2013) menyatakan bahwa inovasi berkaitan dengan

pelaksanaan tindakan-tindakan yang inovatif yang mengarah pada penciptaan produk atau jasa baru. Inovasi dapat dilakukan baik di produk ataupun pada jasa. Menurut Milles (1993) konsep inovasi jasa meliputi inovasi layanan yang berkaitan dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru, inovasi proses yaitu caracara baru atau peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa, serta inovasi dalam perusahaan atau manajemen yang erat kaitannya dengan inovasi organisasi, produk jasa, proses inovasi, dan pengelolaan proses inovasi dalam organisasi jasa

Dengan demikian inovasi layanan termasuk dalam konsep inovasi jasa. Menurut Hall et,al (2006) inovasi layanan dapat dijelaskan bentuk jasa layanan atau proses layanan yang didasarkan pada penerapan teknologi dan metode yang sistematis. Hal ini sejalan dengan pendapat Lien (2012) kegiatan baru dalam bisnis jasa dianggap sebagai layanan baru atau inovasi layanan. Kegiatan ini dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan layanan baru. Pembaharuan teknologi yang dilakukan perusahaan akan mempercepat layanan yang diberikan kepada konsumen, begitu juga dengan pengembangan layanan yang dilakukan perusahaan akan membuat variasi layanan kepada konsumen sehingga layanan yang dirasakan akan berbeda dengan layanan yang diberikan perusahaan sebelumnya sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kembali menggunakan jasa dilain kesempatan. Proses inovasi layanan yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan untuk lebih fokus dan efisien dalam struktur operasional. Hal ini diperlukan sebuah perubahan di struktur internal sehingga akan membuat produksi meningkat dan proses pelayanan pada pelanggan akan dilakukan dengan cepat (Riepula, 2009)

Banyak penelitian sebelumnya mengkaji hubungan kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Ini terlihat dari penelitian yang dilakukan Elrado,dkk (2014) berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas (survei pada pelangggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort, Kota Batu), menemukah hasil bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan; begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016), berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Hasil analisis data didapatkan bahwa:1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; 2) kualiatas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien; 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, peryataan tersbut sejalan dengan Muslichati (2015), menemukan hasil bahwa ada pengaruh kualitas layana dan inovasi layanan secara simultan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Selain itu juga ada penelitian yang tidak sependapat yaitu penelitian oleh Jayabrata, dkk (2016), *Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya*. Berdasarkan penelitian ini menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian di dukung oleh Ihsan dan Nachrawi, (2018), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak), menemukan hasil bahwa secara

parsial dimensi Kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan begitu pula dengan penelitian Laemonta dan Padmalia (2016), yang berjudul pengaruh inovasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Terang Bulan – Martabak 93. Hasil penelitian ini adalah variabel inovasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen; kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen

Begitu pentingnya pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen sehingga banyak penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan pada industri jasa kesehatan yaitu rumah sakit, maka peneliti mencoba membandingkan dengan obyek yang sama pada rumah RSUD Genteng Kabupaten Benyuwangi.

Menurut Sabarguna, (2009:13) rumah sakit yang ada selama ini, lebih berorientasi pada pelayanan. Artinya bagaimana pelayanan itu diorganisasi agar dapat berjalan. Perhatian yang kurang pada efisiensi dan produktivitas akan menunjukkan pelayanan yang lamban untuk mengantisipasi adanya perubahan. Sehingga mutu akan sulit dicapai secara wajar, maka organisasi rumah sakit masa kini dan masa datang harus berorientasi pada pengembangan yang terus menurus untuk memenuhi tuntutan kepuasan pasien yang terus berkembang pula.

RSUD Genteng Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang melayani pasien selama 24 jam dengan tenaga profesional yang membantu para pasien dalam menanggani penyakit yang dideritanya. RSUD Genteng Banyuwangi yang berlokasi di Jalan Sultan Hasanuddin No.98, Genteng Wetan,

Kec. Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68465, lokasi ini cukup strategis dengan pusat keramaian Kota Banyuwangi sehingga mudah untuk diakses.

Upaya berupa peningkatan kualitas layanan dengan berbagai inovasinya, terus dilakukan oleh RSUD Genteng Banyuwangi. Hal ini dilakukan untuk mengubah paradigma pelayanan yang selama ini cenderung dinilai kurang baik oleh masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah. Penilaian tersebut tercermin dengan masih banyaknya keluhan/pengaduan masyarakat/pasien terhadap layanan di RSUD Genteng Banyuwangi

Tabel 1.1
Jumlah pengaduan di RSUD Genteng Banyuwangi

No.	Tahun	Media Pengaduan		Jumlah
110.	Tanun	Kotak Saran	SMS dan Web	Pengaduan
1.	2 016	12	16	28
2.	2 017	44	51	95
3.	2018	24	10	34

Sumber: RSUD Genteng (2020)

Dari Tabel 1.1 diatas terlihat bahwa jumlah pengaduan masyarakat beberapa tahun terakhir terhadap pelayanan di RSUD Genteng mengalami fluktuatif. Pada tahun 2016 terdapat 28 pengaduan, akan tetapi pada tahun 2017 meningkat cukup tinggi yaitu 95 pengaduan. Hal ini merupakan jumlah yang cukup banyak untuk suatu instansi. Sedangkan pada tahun 2018 jumlah pengaduan menurun menjadi 34 pengaduan.

RSUD Genteng merupakan salah satu instansi di Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat lanjut bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan di RSUD Genteng secara umum terbagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Saat ini dalam rangka mendukung pelayanan kesehatan terhadap masyarakat khususnya pada pelayanan rawat jalan, RSUD Genteng telah memiliki instalasi

rawat jalan berupa poliklinik sebanyak 22 unit yang didukung oleh 35 tenaga dokter spesialis serta tenaga medis penunjang lainnya. Seiring berjalannya waktu tenaga dokter spesialis berusaha akan terus ditambah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat yang semakin kompleks saat ini.

Berkaitan dengan latar belakang di atas yang mendorong untuk dilakukannya suatu penelitian dan selanjutnya menuangkan dalam judul penelitian: "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Genteng Kabupaten Banyuwangi"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang, fenomena serta research gap yang telah di jelaskan sebelumnya dengan demikian akhirnya dapat di susun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1. Apakah variabel kualitas pelayanan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
- 2. Apakah Apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadapmkepuasan pasien?
- 3. Apakah variabel kualitas pelayanan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?
- 4. Apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?
- 5. Apakah variabel kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?

- 6. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien?
- 7. Apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien?

1.3. Orisiniltas Penelitian

Penelitian ini merupakan pemuktahiran dan pengembangan teori dan penelitian terdahulu sejenis yang merupakan bahan rujukan sebagai reverensi guna membandingkan apakah penelitian terdahulu serta teori dapat di gunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja di tempat yang berbeda. Penelitian ini dibangun berdasarkan penggunaan variabel sebagai alat ukur dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan dan inovasi produk yang diasumsikan dapat berdapkan kepada kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Penelitian ini menunjukkan *research gap*, persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang telah di rangkum dalam kajian empiris

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang, fenomena serta research gap yang telah di jelaskan sebelumnya dengan demikian akhirnya dapat di susun tujuan penelitian penelitian sebagai berikut:

- 1. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
- 2. Untuk mengetahui apakah apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien?
- 3. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?

- 4. Untuk mengetahui apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?
- 5. Untuk mengetahui apakah variabel kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien?
- 6. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien?
- 7. Untuk mengetahui apakah variabel inovasi produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien?

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi tambahan wawasan dan pengalaman serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan acuan bagi penelitian dalam mempraktekkan teori – teori yang telah di dapat dan mampu membandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi menejemen perusahaan guna penerapan kebijakan – kabijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayana dan inovasi yang berdapak pada kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di RSUD Genteng Kabupaten Bangyuwangi

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi bagi para insan Akademisi untu mencapai

kesempurnaan serta sebagai dokumen ilmiah bagi perkembangan ilmu Sumber Daya Manusia

