

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misi, iklan. (Tjiptono 1997).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2016). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Seperti contohnya pada salah satu kasus yang terjadi di bulan Januari 2021 yang telah di alami oleh keluarga pasien tentang pelayanan kesehatan pada salah satu rumah sakit yang berada tepat di Blora, keluarga tersebut mengeluhkan tentang kinerja manajemen dan perlakuan pada saat melayani pasien Covid-19 yaitu bapak Djoko Nugroho yang pada saat itu menjabat sebagai Bupati Blora mengeluhkan kinerja manajemen rumah sakit swasta terkesan terpaksa menyediakan peralatan dan fasilitas dalam melayani pasien Covid-19. Diketahui, kakak kandung Bupati Blora tersebut meninggal dunia tepat pada tanggal 25 Januari 2021 dalam kondisi terkonfirmasi Covid-19. Bupati Blora merasa rumah sakit swasta tempat kakaknya dirawat belum

memberikan pelayanan yang maksimal. Inilah yang menyebabkan dia kesal dengan penanganan yang dilakukan oleh rumah sakit swasta terhadap pasien Covid-19. Bupati Blora mempertegas, rumah sakit swasta seharusnya ikut andil dalam membantu mengatasi bencana Covid-19 ini. "Saya lihat kesannya pelayanannya terpaksa, seadanya," katanya. (Liputan 6, 2021).

Selain itu juga ada kasus yang mengatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut, Jawa Barat, dinilai buruk. Akibatnya banyak pasien tidak mendapatkan pelayanan medis yang optimal. "Banyak pasien yang terlantar," ujar Ketua Fraksi Partai Amanat Nasional Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Garut, Yayat Hidayat. (Nasional Tempo, 2010).

Kementerian Kesehatan RI mendorong peran Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia (PB-IDI) untuk menganalisis kecenderungan perilaku masyarakat Indonesia berobat ke luar negeri. Direktur Jenderal (Dirjen) Pelayanan Kesehatan Kemenkes, Abdul Kadir, mempertanyakan mengapa masih begitu banyak orang-orang Indonesia berobat ke luar negeri. "Sekitar satu juta penduduk Indonesia berobat ke luar negeri per tahun dan menghabiskan uang negara sekitar 11,5 miliar dolar AS (Rp 165 triliun), apa pelayanan di Rumah Sakit Indonesia sangat buruk?" ujar Abdul Kadir. (Republika, 2022).

Pada penelitian ini, pelanggan merupakan seorang pasien rawat jalan dan seterusnya akan di sebut sebagai pasien. Pasien adalah seorang konsumen karena ia merupakan seorang pemakai jasa, yaitu jasa seorang dokter. Pasien sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir, karena pasien tidak termasuk kedalam bagian dari produksi. Sifat konsumeristik dari pelayanan kesehatan tampak dari adanya pergeseran paradigma pelayanan kesehatan dari yang semula sosial berubah menjadi sifat komersial karena pasien harus mengeluarkan biaya cukup tinggi untuk upaya kesehatannya. Pasien memiliki hak-hak seperti yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang menyatakan bahwa pasien berhak atas kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan

advokasi, hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi dan hak yang diatur dalam perundang-undangan. (Suhardini, 2019)

Menurut Azrul Azwar, Dirjen Bina Kesehatan Masyarakat, 60,8% pasien rawat jalan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit. Hal ini dikarenakan citra beberapa rumah sakit yang masih kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan (Sinulingga et al., 2021).

Pasien yang datang ke Rumah Sakit disamping memerlukan suatu pengobatan secara medis juga membutuhkan suatu dukungan moril dalam menghadapi dan mengatasi penyakitnya dan juga dampak psikologis sebagai akibat penyakit yang dideritanya. Rumah Sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang dengan segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. (Hadjam, 2001) mengatakan bahwa tujuan perawatan tidak hanya memulihkan kesehatan pasien secara fisik akan tetapi sedapat mungkin diupayakan untuk menjaga kondisi emosi dan jasmani pasien menjadi nyaman. Akan tetapi kenyataannya kemajuan yang pesat dalam bidang teknologi medis maupun elektromedis, belum diiringi dengan kemajuan yang sama pada aspek-aspek kemanusiaan dari perawatan pasien (Hadjam, 2001). Dengan kata lain ada suatu pengabaian terhadap aspek psikologis dalam proses asuhan keperawatan pasien di Rumah Sakit, sehingga menimbulkan berbagai masalah psikologis pada pasien seperti perasaan cemas, frustrasi dan sikap penolakan.

Dari kasus tersebut, akan menjadi acuan bagi rumah sakit untuk berlomba – lomba dalam melakukan pelayanan yang baik dengan segenap hati tanpa adanya paksaan dalam merawat pasien di poli rawat jalan.

Di era globalisasi yang semakin hari semakin canggih dengan adanya peningkatan teknologi dan informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan bagi para pengunjung. Terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan, dengan perkembangan

perekonomian yang menyeluruh menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di rumah sakit tipe A,B,C yang bertaraf internasional hingga klinik dan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Oleh karena itu dalam persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk dapat memuaskan pasiennya dengan menciptakan suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien hingga keluarga pasien, sehingga pasien merasa puas dengan apa yang mereka inginkan atau butuhkan.

Keberhasilan suatu rumah sakit dicerminkan oleh kemampuan sumber daya manusia yang memiliki mutu dan kualitas yang baik agar dapat menciptakan peluang secara optimal dan membuat pasien merasakan kepuasan karena telah diberikan pelayanan yang baik sehingga pasien akan merekomendasikan pelayanan rumah sakit kepada sanak saudara bahkan ke kerabatnya sehingga menghasilkan keuntungan sesuai dengan yang diharapkan rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas pasti akan dapat mencapai tujuan dengan optimal. Salah satu tantangan yang dihadapi rumah sakit adalah menciptakan karyawan - karyawan yang berkompentensi untuk menghasilkan suatu pelayanan prima kepada pasien.

Survei lapangan mengenai kepuasan pasien menjadi suatu masalah penting untuk diketahui hasilnya karena dapat digunakan untuk peningkatan kepuasan pasien mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Peningkatan pemanfaatan survey kepuasan pasien sebagai analisis yang bekesinambungan akan menghasilkan informasi baik untuk inovasi organisasi ataupun sikap personal.

Menurut WHO, kesehatan adalah keadaan sempurna, baik fisik, mental, maupun sosial dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. Sedangkan menurut Notoadmodjo, 2012 kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik yang harus memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Menurut Keller, 2017 Menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur pandangan pasien yang diperoleh dari kinerja pelayanan kesehatan yang telah dibandingkan dengan rumah sakit dengan taraf yang lebih baik dari rumah sakit x yang diharapkan pasien. Pasien baru merasa puas bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya sama atau lebih baik dari yang diharapkan dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau kekecewaan muncul pada pasien ketika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Sinulingga et al., 2021).

Untuk dapat meningkatkan kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat.

Menurut Hetmi Wowor, Daud M. Liando, 2016, Pelayanan Kesehatan Adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama

dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Jadi pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah *promotif* (memelihara dan meningkatkan kesehatan), *preventif* (pencegahan), *kuratif* (penyembuhan), dan *rehabilitasi* (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat dan lingkungan. Yang dimaksud sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan adalah input, proses, output, dampak, umpan balik.

Melalui pelayanan prima yang diberikan rumah sakit akan mendapatkan manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Selama ini, kepuasan pasien dijadikan sebagai kunci utama dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan eksistensi dari suatu perusahaan. Seperti halnya menurut (Asih, 2016) rumah sakit tidak cukup hanya dengan menjual barang dan jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasiennya dengan harga yang menarik, tapi yang harus dilaksanakan perusahaan adalah menempatkan kepuasan pasien sebagai tujuan utama dari rumah sakit.

Teori Pelayanan Prima, Rangkuti (2017) menyatakan bahwa pelayanan prima berarti pelayanan yang maksimal atau pelayanan terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan rumah sakit. Pelayanan prima bukan sekadar memberikan layanan, tetapi dapat memenuhi harapan pasiennya.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk menjalankan roda birokrasi yang ada di dalam organisasi (Prima & Nurdiana, 2017).

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata, 2014).

Menurut Kelana, 2015 tidak harus mahal untuk memberikan pelayanan yang prima. Misalnya, bersikap sopan, murah senyum, dan ramah kepada pasien. Pelayanan prima bisa berdampak untuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit yang berguna untuk mendapatkan kepuasan pasien atau *feedback* yang baik dari pasien maupun keluarga pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianthy (2016) tentang penelitiannya di RS Islam Samarinda mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil penelitian Elsi (2016) menunjukkan bahwa pelayanan dokter, perawat, pelayanan fasilitas medis dan pelayanan administrasi berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2017) melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pasien di Rumah sakit Siti Khodijah Pekalongan, dengan hasil menunjukkan bahwa sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap pasien oleh staf medis yang masih kurang dan 47% responden mengungkapkan masih kurang terjangkau biaya perawatan dan pengobatan di RS Siti Khodijah Pekalongan.

Efek tidak dilaksanakan pelayanan prima adalah pasien, keluarga pasien atau tamu menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, banyaknya keluhan dari pasien, dan dapat menurunkan citra Rumah Sakit. Dari penjelasan diatas pelayanan prima di Rumah Sakit itu sangatlah penting, mengingat bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi nama baik sebuah Rumah Sakit atau perusahaan. Ketika para pegawai memberikan pelayanan prima dengan baik kepada pasien, keluarga pasien maupun tamu, maka akan memberikan citra baik terhadap Rumah Sakit atau perusahaan tersebut. (Rahayu, 2014)

Rumah Sakit X Bekasi merupakan salah satu organisasi layanan kesehatan yang berada di kelurahan Duren Jaya, kecamatan Bekasi Timur, kota Bekasi, Jawa Barat. Rumah Sakit X Bekasi tersebut telah terakreditasi Utama yaitu bintang 4 dengan kelas tipe C oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Dari hasil observasi di rumah sakit tersebut, 8 dari 10 responden yang mengeluhkan pelayanan yang kurang baik, seperti petugas *front office* yang kurang ramah dalam melayani pasien yang terkesan kurang ramah dalam menjawab pertanyaan pasien, perawatnya juga kurang ramah dalam melayani pasien. Untuk kepuasan pelayanan sendiri ada beberapa pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut, seperti pasien yang sedang mendaftar untuk pemeriksaan darah rutin tetapi pasien tersebut tidak puasa selama 8 – 12 jam, lalu dengan mudahnya petugas *front office* langsung menolaknya tanpa adanya edukasi kepada pasien tersebut, walaupun memberikan edukasi tetapi dengan nada yang tinggi, padahal pasien tersebut adalah pasien yang sudah lansia yang memerlukan kesabaran dalam menjelaskan informasi penting. Ketepatan waktu juga menjadi kritik bagi beberapa pasien yang berobat di rumah sakit tersebut, Ada beberapa pasien masih menunggu beberapa lama saat berobat, dokter ada yang datangnya terlambat dan pasien mengeluh lamanya saat mengambil obat di pelayanan farmasi padahal petugasnya lumayan memadai.

Peneliti mengukur tingkat kepuasan pasien di rawat jalan Rumah Sakit X Bekasi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, data ini di ambil dari 140 pasien rawat jalan yang melakukan survey menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka dengan masing – masing jenis pelayanan 20 pasien. Dan hasilnya adalah diketahui bahwa ada 5 pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan pada saat masuk rumah sakit yaitu pada saat menerima antrian yang dilayani oleh *security* sebanyak 25% dan 15 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 75%. Pelayanan pada saat registrasi ada 8 yang pasien menyatakan puas sebanyak 40% dan 12 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 60%. Pelayanan perawat

ada 8 pasien yang menyatakan puas sebanyak 40% dan 12 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 60%. Pelayanan dokter ada 11 pasien yang menyatakan puas sebanyak 55% dan 9 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 45%. Pelayanan penunjang medis ada 19 pasien yang menyatakan puas sebanyak 95% dan 1 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 5%. Pelayanan farmasi ada 2 pasien yang menyatakan puas sebanyak 10% dan 18 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 90%. Pelayanan di kasir ada 1 pasien yang menyatakan puas sebanyak 5% dan 19 pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 95%.

Uraian tersebut di dapat pada saat pasien mengisi form *feedback* pasien setiap harinya, dan peneliti juga melakukan wawancara kepada 10 pasien dengan jenis pelayanan yang berbeda. Pada pasien pertama (SH) mengatakan bahwa telah menghubungi rumah sakit pagi - pagi tetapi tidak ada respon dari pihak rumah sakit x, sudah diangkat namun langsung di tutup secara sepihak dari rumah sakit x, padahal pasien tersebut ingin menanyakan apakah dokter yang ingin ia kunjungi ada atau tidak dan praktek nya jam berapa.

Pasien kedua yang berinisial (MSP) mengatakan bahwa telah datang ke IGD rumah sakit x tetapi saat datang tidak langsung dilayani, hanya di minta untuk berbaring di ranjang IGD dan tidak langsung di periksa, padahal sedang tidak ada pasien yang di layani.

Pasien ketiga yang berinisial (AN) mengatakan bahwa tidak semua perawatnya tulus dan baik yang mau membantu pasiennya karena hanya ada beberapa yang mau menolongnya tanpa pamrih.

Pasien keempat yang berinisial (II) mengatakan bahwa pelayanan buruk yang ditunjukkan oleh *security*, *security* tersebut membentak – bentak pasien saat ingin mengambil antrian ke poli *obgyn* padahal pasien tersebut sudah menginfokan kalau (II) sudah daftar online tetapi malah di minta untuk daftar ulang”.

Pasien kelima yang berinisial (JG) mengatakan bahwa pelayanan buruk pada poli MCU saat registrasi, petugasnya malah asik berbincang-

bincang dengan rekan sebelahnyanya, padahal di depannya sedang melayani banyak pasien.

Pasien keenam yang berinisial (AA) mengatakan bahwa pelayanannya sudah cukup baik, tetapi pelayanan di farmasi masih perlu di perbaiki karena pelayanan yang sangat lama, padahal obatnya bukan obat racikan dan hanya 1 jenis obat saja tetapi pasien menunggu hingga 1 jam lebih.

Pasien ketujuh yang berinisial (H) mengatakan bahwa pelayanan dokter spesialis kandungannya sangat baik dan perawatnya baik sekali, tetapi pasien tersebut tidak suka dengan pelayanan pendaftarannya yang lama karena bercanda terus.

Pasien kedelapan yang berinisial (YS) mengatakan bahwa suster di IGD sangat tidak ramah, masih lebih baik *security* nya karena pasien tersebut diberikan minum dan minyak kayu putih saat pasien ingin muntah.

Pasien kesembilan yang berinisial (SA) mengatakan bahwa pendaftarannya cukup lama karena terlalu banyak berbincang-bincang dengan rekan kerjanya dan bercanda dengan rekan di sebelahnyanya, padahal pasien cukup tau bahwa pelayanan di Rumah Sakit X sangat baik, maka dari itu pasien selalu merekomendasikan Rumah Sakit X kepada kerabatnya, tetapi dengan perilaku petugas pendaftarannya yang seperti tadi pasien menjadi kecewa, karena pendaftaran kepada pasien menjadi terlambat untuk mendapatkan antrian ke dokter spesialisnya, dan pasien memberikan saran mohon untuk di perbaiki untuk standar pelayanannya.

Pasien kesepuluh yang berinisial (HP) mengatakan bahwa pelayanan buruk pada *security* karena tidak ramah, pasien memberikan saran mohon untuk di tentir lagi atau kalau perlu ganti saja personil *security* nya karena merugikan pelayanan baik yang telah di bangun baik oleh rumah sakit ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, pada 10 pendapat pasien diatas menunjukkan bahwa adanya rasa kekecewaan terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit x Bekasi. Menurut penurutan seseorang dari bagian *training & education* yang mengatakan bahwa *training* pelayanan prima dilakukan *refresher* setiap tahun sekali tetapi masih saja ada yang tidak melakukan pelayanan dengan baik sehingga

membuat pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit X Bekasi. Maka penulis ingin melakukan kajian tentang “apakah ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit x Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2016). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan rumah sakit untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, baik pasien didalam rumah sakit maupun diluar rumah sakit. Saat pelayanan prima yang diberikan rumah sakit berhasil maka akan ada yang namanya kepuasan pasien yang ditandai oleh respon baik yang di tunjukkan oleh pasien maupun keluarga pasien setelah selesai berobat di rumah sakit x Bekasi dan akan merekomendasikan pelayanan rumah sakit tersebut kepada pasien lain maupun keluarganya karena pasien telah membangun kepercayaan pada rumah sakit tersebut.

Sopiah dan Syihabudhin (2008), menguraikan ada lima faktor dalam menilai pelayanan yang baik, yaitu gesit, sopan, ramah, sabar, cermat.

Berdasarkan atas latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut : “apakah ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit x Bekasi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan di rumah sakit x Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk bermanfaat bagi peneliti-peneliti lainnya, yang dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bekasi. Juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Disamping itu penelitian ini hendaknya juga dapat berguna sebagai bahan masukan bagi manajemen dalam mengantisipasi adanya keluhan yang timbul dalam pelayanan kesehatan yang mengakibatkan akan menurunnya jumlah pasien dalam setiap bulannya yang akan menyebabkan kerugian bagi Rumah Sakit X Bekasi.