

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Upaya kesehatan adalah segala bentuk aktivitas yang mampu dilakukan dalam menjaga dan memperbaiki derajat kesehatan, oleh karena itu pemerintah maupun masyarakat. Rumah sakit menjadi tempat fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peran penting dalam upaya pemenuhan layanan kesehatan bagi publik. Pelayanan kesehatan kini menjadi elemen vital untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu sebuah rumah sakit. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai pasien, ekspektasi terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Pasien tidak hanya menilai rumah sakit berdasarkan kompetensi tenaga medis, tetapi juga memperhatikan aspek sikap, kepedulian, serta kecepatan respons yang diberikan selama proses pelayanan.

Regulasi terkait pelaksanaan pelayanan kesehatan telah diatur secara komprehensif oleh pemerintah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memandatkan penggunaan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) demi tercapainya kesetaraan perawatan peserta BPJS Kesehatan, serta Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang mewajibkan pemberian layanan unggul, aman, efisien, dan bebas diskriminasi. Saat ini, orientasi pasien tidak lagi murni pada aspek kuratif atau tindakan medis, melainkan juga pada ekspektasi akan sikap tenaga medis yang bersahabat, penuh perhatian, dan mampu menghadirkan kenyamanan

di tengah proses perawatan. Dalam situasi tersebut, kelancaran waktu respons dan sikap ramah staf merupakan variabel esensial dalam menakar kualitas rumah sakit. Kedua elemen inilah yang secara langsung menentukan tingkat kepuasan sekaligus pandangan pasien terkait mutu layanan fasilitas kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Sebagai salah satu pusat pariwisata seni dan budaya di Bali, Ubud menjadi tempat yang banyak dikunjungi wisatawan, baik wisatawan yang lokal maupun mancanegara. Hal ini karena keindahan, keberagaman destinasi wisata, serta kekayaan seni dan tradisi yang masih terjaga. Kepadatan aktivitas pariwisata di Ubud secara langsung berdampak pada kebutuhan akan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai, terutama untuk mendukung keselamatan dan kenyamanan masyarakat lokal maupun wisatawan yang berkunjung. Saat ini, Ubud memiliki dua rumah sakit umum yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan, yaitu Kenak Medika Hospital dan RS Umum Ari Canti. Kedua rumah sakit ini tidak hanya melayani masyarakat setempat tetapi juga sering menjadi rujukan bagi wisatawan yang membutuhkan perawatan medis selama berada di Ubud. Dengan tingginya mobilitas penduduk dan wisatawan di kawasan ini, kualitas pelayanan rumah sakit menjadi faktor penting, termasuk kompetensi tenaga medis, fasilitas kesehatan, *Respons* dan tindakan petugas kesehatan dalam memberikan layanan.

Perkembangan rumah di era ini menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu rumah sakit yang menunjukkan perkembangan signifikan adalah Kenak Medika Hospital, berlokasi Jl. Raya Mas Ubud, Desa Mas,

Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Berawal dari sebuah klinik utama yang berdiri pada tahun 2021, dalam waktu singkat Kenak Medika berhasil naik status menjadi rumah sakit umum pada tahun 2022, lengkap dengan fasilitas modern seperti ruang rawat inap standar, ICU, unit gawat darurat, serta berbagai layanan penunjang medis berbasis teknologi. Selain itu, RS Kenak Medika secara rutin melaksanakan pelatihan wajib bagi petugas medis maupun non-medis guna meningkatkan kompetensi, pengetahuan, serta keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pada tahun 2023, rumah sakit ini semakin memperkuat perannya dengan menjadi mitra BPJS Kesehatan, sehingga akses layanan kesehatan terbuka lebih luas bagi masyarakat lokal maupun wisatawan. Berikut data jumlah pasien selama tiga tahun terakhir di RS Kenak Medika yang menunjukkan perkembangan kunjungan pasien dari tahun ke tahun, menjadi gambaran tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit.

Tabel 1.1  
Data Jumlah Pasien Tiga Tahun Terakhir di RS Kenak Medika

Tahun	Jumlah Pasien
2022	12.932
2023	16.300
2024	21.190

Sumber: Rumah Sakit Kenak Medika, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 terjadi peningkatan jumlah pasien selama tiga tahun terakhir di RS Kenak Medika. Tren kenaikan dari 12.932 pasien pada tahun 2022 menjadi 16.300 pasien pada tahun 2023, hingga mencapai 21.190 pasien pada tahun 2024. Selain itu berdasarkan persentase periode 2022–2023, jumlah pasien mengalami kenaikan sebesar 26%, sedangkan pada periode 2023–2024 peningkatan tersebut semakin besar, mencapai 30%. Hal ini menunjukkan adanya

pertumbuhan yang konsisten dan signifikan dalam jumlah pasien dari tahun ke tahun. Namun demikian dilihat dari ulasan website pada Rumah sakit Kenak Medika terdapat beberapa pasien atau penunggu pasien yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Beberapa orang memberikan ulasan terkait kurangnya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, mulai dari penanganan yang lambat yang banyak dirasakan oleh pasien maupun penunggu, petugas rumah sakit yang kurang peduli, hingga tenaga medis yang dinilai kurang profesional. Ulasan-ulasan ini mencerminkan bahwa masih banyak pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima selama menjalani perawatan di rumah sakit. Ketidakpuasan ini umumnya disampaikan melalui media sosial, ulasan daring, maupun langsung kepada pihak rumah sakit. Sebagai contoh, dalam salah satu ulasan di website rumah sakit, seorang pasien menuliskan: *“Kami harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan tindakan, sementara petugas tampak acuh tak acuh terhadap keluhan pasien”*. Ulasan lain menyebutkan: *“Tenaga medis kurang komunikatif dan terlihat terburu-buru saat melayani pasien”*. Dan adapun ulasan; *“Jam besoknya dibatasi tetapi tidak di informasikan, kerabat sudah terlanjur datang tetapi tidak di perbolehkan masuk gedung jadinya di ajak di parkir”*. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas layanan aktual yang diberikan Rumah Sakit kepada Pasien. Padahal, kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit.

Menurut Apriyanti dan Putra, (2022) Kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan, karena hal ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi bahkan melampaui

harapan pelanggan. Menurut Wahyuni dan Ariasih, (2025) kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan pendapatan, sehingga peningkatannya perlu dijadikan perhatian utama dalam mengembalikan performa usaha. Menurut Satrya dan Telagawathi, (2021) menyebutkan bahwa menciptakan kepuasan pelanggan adalah hal yang wajib dilakukan oleh sebuah perusahaan, karena kepuasan pelanggan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller, 2016 menyatakan kepuasan pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara layanan atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Apabila layanan rumah sakit sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas, sedangkan jika tidak memenuhi harapan, akan timbul kekecewaan yang berdampak pada persepsi negatif terhadap rumah sakit. Menurut Natalia dan Putra (2024) tingkat kepuasan pelanggan bisa diukur ketika tingkat layanan yang diberikan melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan. Dan Menurut Fachri (2024) kepuasan pelanggan menjadi jaminan terbaik dalam mempertahankan pelanggan, perusahaan memberikan layanan terbaik melalui sikap ramah pegawai dalam melayani serta kesediaan mereka untuk menyampaikan informasi dengan jelas.

Setiap rumah sakit akan memiliki strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasiennya. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kenaikan tingkat kepuasan pelanggan secara umum seringkali berkaitan erat dengan peningkatan mutu pelayanan yang disuguhkan oleh penyelenggara layanan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan, baik

dari aspek medis, fasilitas, maupun non-medis. setelah membandingkannya dengan harapan mereka. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Oleh karena itu, rumah sakit menghadapi tantangan besar untuk memastikan bahwa setiap pasien memperoleh pelayanan yang optimal, baik dari segi ketersediaan dan kualitas fasilitas medis maupun dari sikap, empati, dan perilaku tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Menurut Parasuraman, dkk. (2010) menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi faktor utama kepuasan pasien salah satunya ada *empathy* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan). Kedua dimensi ini berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan bersedia untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas, hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan dan keinginan untuk kembali.

*Empathy* adalah kemampuan seseorang/perusahaan dalam memberikan sebuah perhatian yang tulus terhadap kebutuhan, dan keinginan pasien (Kotler & Keller, 2016). *Empathy* adalah kemampuan untuk memahami kondisi, kebutuhan, dan harapan pasien, lalu merespons dengan perhatian dan kepedulian tulus. Menurut Jasmine (2024) Empati adalah layanan yang dapat memberikan kesan dan perhatian dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui komunikasi yang baik. Selain kemampuan perusahaan untuk memahami kesulitan pelanggan, bertindak demi kepentingan mereka, memberikan perhatian secara pribadi, menyediakan jam operasional yang mudah diakses, serta melayani dengan penuh kesabaran. Dan menurut Ursulan dan Suci, (2025) Empati berperan dalam

membangun ikatan yang lebih mendalam dengan pelanggan dalam jangka panjang. Semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan, semakin kuat pula keterikatan emosional antara pelanggan dan perusahaan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dalam pelayanan kesehatan, empati penting karena menciptakan ikatan emosional antara pasien dan tenaga medis. Perasaan dihargai, didengarkan, dan dipahami menumbuhkan kepercayaan serta kenyamanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, kurangnya empati dapat membuat pasien merasa diabaikan dan menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit.

Dalam hal ini, empati menjadi peranan penting dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan menjadi faktor penting yang mendorong terciptanya pengalaman positif selama proses perawatan. Sikap empati dari tenaga medis, seperti kemampuan mendengarkan keluhan, memberikan perhatian, serta memahami kebutuhan pasien, dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan Tarmizi (2023) menyatakan bahwa empati memberikan pengaruh secara signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Permana (2023) menyatakan bahwa empati memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Yasmin (2023) yang dimana menghasilkan bahwa daya tangkap berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Purwanto (2025) juga mendapatkan hasil bahwa empati berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu penelitian yang dilakukan Alfadila (2021) mendapatkan hasil bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Namun penelitian ini

bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Ruastiana (2022) mendapatkan bahwa tidak adanya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap. Selain itu menurut penelitian Rafliansyah (2021) *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain *empathy*, *responsiveness* juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Menurut Kotler & Keller, (2016) *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Menurut Prasetya dan Putra, (2025) *Responsiveness* mencakup lebih dari sekadar kecepatan layanan, melainkan juga kesiapan untuk melayani pelanggan secara aktif, peduli, dan bertanggung jawab. Tindakan cepat dan proaktif perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi bukti nyata komitmen mereka, yang menjadikan *responsiveness* sebagai salah satu aspek utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan. *Responsiveness* dalam pelayanan kesehatan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kemampuan tenaga medis dan staf rumah sakit untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat, tepat, dan disertai penjelasan yang jelas akan menciptakan pengalaman layanan yang positif. Ketika pasien merasa dilayani dengan sigap dan diberikan informasi yang memadai, mereka akan merasa lebih puas, percaya, dan nyaman terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau kurang responsif dapat menimbulkan rasa kecewa dan persepsi negatif terhadap kualitas rumah sakit. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan Purwanto (2025) mendapatkan bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian Yasmin (2023) terdapat hasil bahwa daya tangkap berpengaruh positif

signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Alfadila (2021) *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun dalam penelitian dilakukan oleh Suanah, dkk (2024) *Responsiveness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan layanan masyarakat lansia.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih minim dalam konteks pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kenak Medika, khususnya terkait variabel *empathy* dan *responsiveness*. Dengan meneliti pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan latar belakang dan urgensi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada pengaruh *empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kenak Medika dengan judul “Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika.”

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan di Rumah Sakit Kenak Medika.

1. Adanya sejumlah ulasan negatif di *website* Rumah Sakit Kenak Medika terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
2. Adanya ulasan mengenai keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Rumah Sakit Kenak Medika.
3. Adanya ulasan mengenai kurangnya *empathy* dan *responsiveness* petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

4. Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang masih diperlukan penelitian lebih lanjut.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada permasalahan pelayanan di Rumah Sakit Kenak Medika dengan fokus pada ulasan pasien tiga tahun terakhir. Penelitian ini juga hanya mengkaji kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel *empathy* dan *responsiveness* sebagai variabel bebas, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika?
2. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh *empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika.

2. Untuk menguji pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika.
3. Untuk menguji pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi pada dunia akademisi mengenai pemahaman *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Kenak Medika, selain itu diharapkan bisa menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian di masa mendatang terutama dalam bidang manajemen pemasaran.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Rumah Sakit Kenak Medika dengan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi di bidang *empathy* dan *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.