

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif melalui pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Penyelenggaraan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari pemakai layanan kesehatan yang mengharapkan kesembuhan dan penyelesaian masalah kesehatan melalui rumah sakit. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas, cepat, tepat dan akurat.

Perkembangan sektor pelayanan jasa kesehatan menyebabkan semakin ketatnya persaingan pada pelayanan jasa rumah sakit. Persaingan dapat dilihat dari munculnya rumah sakit baru yang dikelola lebih baik oleh swasta ataupun pemerintah. Rumah sakit saling berlomba untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Keunggulan rumah sakit dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut Pohan (2013) layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat yang sangat ditentukan oleh profesi layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dengan harga yang terjangkau. Keberhasilan rumah sakit bukan dilihat dari biaya, melainkan dari mutu. Apabila mutu dapat dicapai

maka pelayanan akan terjamin maka hasilnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit.

Rumah sakit yang berorientasi pada mutu pelayanan akan mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Pendekatan mutu pelayanan akan mendatangkan keuntungan bagi organisasi rumah sakit maupun bagi pasien pengguna layanan jasa kesehatan di rumah sakit. Pohan (2013) mengemukakan penerapan jaminan mutu layanan kesehatan akan menumbuhkan kepuasan kerja, komitmen dan peningkatan moral profesi layanan kesehatan, serta akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada pasien.

Loyalitas menurut Kotler (2013) adalah kesetiaan konsumen akan suatu barang atau jasa. Loyalitas ditunjukkan dengan komitmen terhadap jasa, melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa dan merekomendasikan kepada orang lain. Pada pasien, loyalitas menjadi bukti bahwa konsumen setia menjadi pelanggan dari rumah sakit. Loyalitas pasien akan membentuk keterikatan dengan rumah sakit dan memungkinkan terwujudnya hubungan jangka panjang.

Menurut Kotler (2013) keuntungan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif di mana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat meningkatkan profitabilitas yang lebih tinggi. Selain itu loyalitas juga dapat menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi. Loyalitas juga dapat menjadi alat promosi yang efektif yaitu melalui promosi dari mulut ke mulut. Loyalitas pasien pada rumah sakit dengan sendirinya akan

mempromosikan rumah sakit pada pasien baru sehingga akan meningkatkan kunjungan pasien di rumah sakit.

Mencermati kondisi tersebut sangat diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan loyalitas pasien. Loyalitas utamanya ditentukan oleh kepuasan pasien sebagai hasil dari pemanfaatan pelayanan yang berkualitas dan bermutu baik. Dalam hal ini mutu pelayanan menjadi kunci terwujudnya loyalitas pasien pada rumah sakit.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit.

RS PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Bantul dan sekitarnya. RS PKU Muhammadiyah Bantul berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS PKU Muhammadiyah Bantul juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS PKU Muhammadiyah Bantul agar menjadi rumah sakit pilihan

masyarakat Bantul sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

RS PKU Muhammadiyah Bantul sekarang ini telah menjadi salah satu rumah sakit rujukan dan tujuan utama bagi masyarakat Bantul dan sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah kunjungan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul pada Poliklinik Umum dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2011 sampai 2014

No	Bulan	Pasien Poli Umum			
		2011	2012	2013	2014
1	Januari	180	1070	927	1143
2	Februari	1026	860	877	905
3	Maret	1129	1028	879	861
4	April	951	1053	893	856
5	Mei	960	898	861	-
6	Juni	975	843	833	-
7	Juli	927	827	870	-
8	Agustus	871	982	1109	-
9	September	956	662	911	-
10	Oktober	914	766	749	-
11	November	1227	751	715	-
12	Desember	328	875	932	-
Total		10444	10615	10556	3765

Sumber: Dokumentasi Rekam Medis RS PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui kunjungan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dari tahun ke tahun terjadi perubahan yang fluktuatif. Jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2012 mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2011, dan kunjungan tahun 2013 mengalami penurunan dibandingkan kunjungan tahun 2012. Data kunjungan

poliklinik umum pada tahun 2011 mencapai 10444 dengan rata-rata kunjungan per bulan 870 orang. Data kunjungan tahun 2012 sebanyak 10615 orang dengan rata-rata kunjungan per bulan 885 orang. Data kunjungan tahun 2013 sebanyak 10556 orang dengan rata-rata kunjungan per bulan 884 orang. Data kunjungan tahun 2014 sampai bulan April mencapai 3765 orang dengan rata-rata kunjungan per bulan 693 orang.

Angka kunjungan yang fluktuatif dari tahun ke tahun menjadi permasalahan bagi manajemen rumah sakit yang perlu dicari faktor penyebabnya. Menurut teori yang dikemukakan oleh Pohan (2013) disebutkan terdapat 10 faktor yang mempengaruhi pelayanan di rumah sakit meliputi kompetensi teknis, akses dan keterjangkauan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, dan hubungan antar manusia. Dari faktor-faktor tersebut dapat dirumuskan menjadi faktor pelayanan dan administrasi, sarana dan fasilitas serta faktor dokter.

Berbagai penelitian telah dilakukan berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul, sedangkan faktor dokter sendiri menurut salah satu manager RS PKU Muhammadiyah Bantul belum pernah diteliti, padahal dokter merupakan salah satu faktor penentu dalam pelayanan rawat jalan. Pasien rawat jalan memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk mencari solusi atas permasalahan kesehatan yang dihadapi dengan berkonsultasi terhadap dokter dan disertai dengan tindakan pengobatan bila diperlukan. Dalam menjalani pelayanan rawat jalan, pasien melakukan kontak langsung dengan dokter. Kontak antara pasien dengan dokter berlangsung

dalam waktu yang cukup singkat sehingga dokter dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Mutu pelayanan yang diberikan oleh dokter di poliklinik rawat jalan sangat menentukan loyalitas pasien. Pasien akan cenderung menjadi loyal karena percaya kepada kemampuan dokter dalam mengatasi permasalahan kesehatan yang dialami oleh pasien. Pohan (2013), mengemukakan tentang mutu pelayanan kesehatan yang terkait erat dengan loyalitas pasien yang terdiri dari 10 dimensi meliputi kompetensi teknis, akses dan keterjangkauan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, dan hubungan antar manusia. Mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari 10 dimensi tersebut mencakup seluruh pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, sedangkan mutu pelayanan yang mengacu pada pelayanan yang diberikan langsung oleh dokter hanya terdiri dari 4 dimensi yaitu keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien. Empat dimensi ini adalah dimensi yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter secara langsung, sedangkan dimensi lainnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Penelitian ini fokus pada empat dimensi pelayanan dokter dilatarbelakangi oleh hasil wawancara dengan penanggung jawab Poliklinik umum RS PKU Muhammadiyah Bantul diketahui keluhan pasien pada pelayanan dokter adalah tentang kemunduran jadwal dokter. Kemunduran jadwal dokter menyebabkan waktu tunggu pasien yang lama. Kemunduran jadwal dokter yang lama dapat mempengaruhi aspek pelayanan dokter dari 4

dimensi keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien. Dokter yang datang terlambat maka akan cenderung tergesa-gesa dalam memeriksa pasien, sehingga menyebabkan kurang dalam melakukan hubungan interpersonal, memberikan informasi dan melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan. Pemeriksaan yang tergesa-gesa juga dapat mempengaruhi pemeriksaan yang dilakukan sehingga dapat memungkinkan terjadinya kesalahan diagnosis yang merugikan pasien.

Hal ini didukung juga dengan hasil studi pendahuluan melalui wawancara pada beberapa pasien, dan ditemukan adanya keluhan tentang pelayanan dokter diantaranya tentang penjelasan dokter yang kurang lengkap dan apabila pasien tidak bertanya maka dokter tidak memberikan penjelasan secara lebih mendalam tentang hasil pemeriksaan. Selain itu ada pula yang menyebutkan bahwa dokter kurang melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan dimana perawatan dan pengobatan pasien semua bergantung pada keputusan dokter tanpa meminta pertimbangan dari pasien terlebih dahulu. Waktu konsultasi dengan dokter juga terbatas karena dokter masih harus melayani pasien lain yang masih panjang antriannya. Keluhan maupun pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan merupakan suatu indikator kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien yang perlu diperhatikan.

Selain itu diperkuat dengan hasil penelitian ilmiah yang telah dilakukan oleh banyak penelitian sebelumnya yang melakukan riset tentang 4 dimensi mutu pelayanan dokter tersebut. Ariadi (2005) dalam penelitiannya diperoleh

hasil faktor dimensi mutu terbukti berhubungan secara signifikan dengan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dokter rawat jalan, adalah hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien dalam pengobatan. Didukung juga dengan penelitian Selcen, et, al, (2007) diperoleh hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan mutu pelayanan dokter rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Mutu pelayanan dokter di Rumah Sakit akan membentuk sikap dan kepercayaan pasien berkaitan dalam penggunaan kembali layanan rumah sakit. Pasien yang mempunyai persepsi baik terhadap mutu pelayanan dokter dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dinilai baik dalam mengatasi masalah kesehatannya. Dampaknya kemudian akan menciptakan minat bagi pasien untuk melakukan penggunaan ulang pelayanan jasa rumah sakit dengan kata lain dapat disebutkan bahwa pasien menjadi loyal.

Penelitian ini akan difokuskan pada poliklinik umum dengan pertimbangan data kunjungan pasien poliklinik umum yang fluktuatif naik turun setiap tahunnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum ada kestabilan kunjungan pasien di poliklinik umum bahkan rata-rata kunjungan per bulannya cenderung menurun. Hal tersebut melatarbelakangi penelitian untuk mengkaji lebih mendalam penyebab penurunan kunjungan pasien poliklinik umum dilihat dari sisi loyalitas pasien yang dihubungkan dengan mutu pelayanan dokter.

Pelayanan dokter masih menjadi hal pokok dan sangat diperhatikan oleh pasien. Kritikan dan keluhan dari pasien menunjukkan bahwa masih ada

pasien yang belum puas dengan pelayanan yang diperoleh dari rumah sakit. Pelayanan dokter menjadi perhatian karena dokter juga merupakan ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan pada pasien. Setiap tindakan yang diberikan dalam menangani pasien akan diperhatikan dan dinilai oleh pasien. Pelayanan yang kurang memuaskan dan dirasakan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di rumah sakit membuat pasien merasa kurang puas yang akhirnya akan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, sangat penting untuk mengevaluasi persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter sehingga dapat menjadi bahan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter untuk dapat dicari solusi pemecahan masalahnya. Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas menarik untuk diteliti tentang “Pengaruh mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien di

Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?.

2. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi kompetensi teknis terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?.
3. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi hubungan interpersonal terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?.
4. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi ketersediaan informasi terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?.
5. Apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi keterlibatan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
2. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi keterampilan teknis terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

3. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi hubungan interpersonal terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
4. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi ketersediaan informasi terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
5. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan dokter pada dimensi keterlibatan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat menjadi tolak ukur dalam pembelajaran mengenai kemampuan dalam memahami dan menganalisa suatu peristiwa sekaligus digunakan untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk melakukan penelitian lebih lanjut di kemudian hari.
 - b. Dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen rumah sakit. Sebagai referensi bagi penelitian yang lain khususnya tentang manajemen rumah sakit berkaitan dengan mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menentukan kebijakan pengelolaan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul untuk menyusun rencana strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien.

b. Bagi Manajemen Pemasaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan evaluasi terhadap strategi pemasaran sehingga dapat meningkatkan kinerja pada waktu yang akan datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan sebagai bahan acuan tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang lain berkaitan dengan loyalitas pasien.