

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Program jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dimulai di awal tahun 2014 telah berlaku di seluruh tempat layanan kesehatan, salah satunya adalah di rumah sakit. Dalam pelaksanaannya, JKN masih perlu dilakukan perbaikan sistem yang terus menerus sehingga penerapan standar pelayanannya dapat terlaksana dengan baik. Namun hal tersebut belum dapat terlaksana dengan baik karena terdapat gap antara ekspektasi pasien atas kualitas pelayanan yang seharusnya mereka terima dengan kepuasan pelayanan yang mereka terima. Berbagai survey atau studi perlu dikembangkan untuk mengukur gap ini. Gap antara ekspektasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan atau konsumen, termasuk pasien rumah sakit (Tsoukatos and Rand, 2006).

Setiap rumah sakit sama-sama menyediakan jenis layanan yang sama, tetapi rumah sakit tidak mungkin memberikan kualitas pelayanan yang sama. Selain itu, konsumen saat ini lebih sadar alternatif yang ditawarkan dan kenaikan standar layanan telah meningkatkan harapan pasien dan masyarakat. Pasien juga menjadi semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang mereka alami. Kondisi seperti ini mengakibatkan

kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai keunggulan atau keuntungan diferensiasi strategis untuk membangun keunggulan khas yang sulit untuk diikuti rumah sakit lain (Cheng Lim and Tang, 2000).

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari apa yang konsumen terima dan bagaimana mereka menerimanya (Cheng Lim and Tang, 2000). Kualitas pelayanan sebagai apa yang dirasakan oleh pelanggan dan berasal dari perbandingan antara harapan (ekspektasi) pelayanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja penyedia layanan. Ekspektasi atau harapan adalah keinginan konsumen atau pasien, yaitu apa yang mereka rasa perlu ditawarkan oleh penyedia pelayanan atau apa yang seharusnya mereka dapat dari penyedia layanan. Persepsi mengacu pada evaluasi konsumen atau pasien terhadap penyedia pelayanan (Parasuraman et al., 2002).

Studi tentang kualitas pelayanan pada awalnya terhubung dengan retensi pelanggan, keuntungan atau laba perusahaan dan pangsa pasar. Namun studi saat ini kualitas pelayanan dihubungkan dengan biaya atau kualitas produk dan pangsa pasar. Beberapa penelitian juga mengkaitkannya kualitas pelayanan dengan pembelian kembali (berulang), kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas adalah sejauh mana pelanggan ingin menjaga hubungan dengan perusahaan (Tsoukatos and Rand, 2006).

Penelitian dalam konteks rumah sakit, adanya gap ekspektasi atau harapan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan telah banyak dilakukan peneliti terdahulu. Penelitian di Rumah Sakit Umum Akademik Gana menemukan bahwa terdapat gap antara harapan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada semua dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *tangibility*, *empathy* dan *assurance* (Essiam, 2013). Terdapat kesenjangan (gap) kualitas pelayanan secara keseluruhan antara harapan pasien dan persepsi terhadap kinerja RS di Singapura (Cheng Lim and Tang, 2000). Terdapat gap kualitas pelayanan dengan harapan pasien di bangsal jantung RSUD Jambi terutama pada kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan (Octavia and Anwar, 2012).

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien dan akan memberikan pengaruh pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini terbukti dari penelitian yang dilakukan pada perusahaan asuransi di Inggris yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi (Tsoukatos and Rand, 2006). Pada perusahaan e-marketing ditemukan bahwa e-layanan yang berkualitas berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan kemudian menghasilkan loyalitas pelanggan (Chang et al.,

2009). Loyalitas pasien rawat inap di Keluarga Sehat Hospital Pati terbukti dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelayanan (Puspitasari and Edris, 2012).

Penelitian-penelitian di atas, menunjukkan bahwa gap ekspektasi kualitas pelayanan dalam rumah sakit diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dimensi yang diukur. Sedangkan upaya peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelayanan pasien. Kemudian kepuasan ini akan mempengaruhi loyalitas pasien rumah sakit. Saat ini era JKN, setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pelayanan meningkat dan loyalitas juga meningkat termasuk di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping memiliki semboyan dalam pelayanan yaitu “SIGAP” yaitu singkatan dari Smart, Islami, Gembira, Antusias, Profesional. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien tentu RS PKU Muhammadiyah Gamping mengacu pada semboyan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang mana penelitian ini bermaksud untuk mengukur adanya gap antara ekspektasi dan persepsi pasien dalam pelayanan dan kemudian bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema ekspektasi kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Tema ini dirasa sesuai dengan misi rumah sakit serta dalam konteks nasional sejalan dengan semangat JKN dan semangat peningkatan kualitas pelayanan baik pada pasien dengan jaminan maupun pasien umum. RS PKU Muhammadiyah Gamping diambil sebagai lokasi penelitian diantaranya adalah karena merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terlibat langsung dalam program JKN sehingga peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gap ekspektasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan pasien ?
2. Bagaimana pengaruh ekspektasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis gap antara ekspektasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang kemudian dianalisis pengaruhnya terhadap loyalitas pasien.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk menganalisis gap ekspektasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan pada pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping
- b. Untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Aspek Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil empiris sebagai referensi penelitian berikutnya. Hasil penelitian diharapkan menjadi upaya pengembangan teoritis, terutama terkait dengan teori analisis gap antara harapan dan kinerja rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

## **2. Aspek Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan evaluasi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan loyalitas pasien. Penelitian ini dapat juga menjadi bahan pertimbangan terkait kebijakan pengembangan pelayanan kesehatan daerah yang berorientasi pada kualitas pelayanan oleh dinas kesehatan Kota Yogyakarta.