

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit merupakan tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat inap atau rawat jalan. (Kuncoro, 2000). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini serta peningkatan status perekonomian masyarakat membuat keinginan untuk memilih Rumah Sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan semakin selektif. Masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan akan kesehatan mereka. Keadaan ini juga didukung dengan perkembangan Rumah Sakit yang akhir akhir ini berkembang sangat pesat. Menurut Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementrian Kesehatan RI, bahwa data pada 1 januari 2014 terdapat 2228 unit Rumah Sakit di Indonesia yang terdiri dari 1718 Rumah Sakit Umum dan 510 unit Rumah Sakit Khusus. Di bulan Maret 2015 data yang kami akses adalah tercatat 2392 unit Rumah sakit, yang terdiri dari 1867 Rumah Sakit Umum dan 525 unit Rumah Sakit khusus (<http://www.depkes.go.id/diakses> pada tanggal 18 Maret 2015 jam 14.15 WIB). Terdapat peningkatan jumlah rumah Sakit setiap tahun yang merupakan wujud nyata persaingan di bidang industri kesehatan yang tidak bisa dielakkan. Persaingan tersebut terjadi dalam hal sistem pembiayaan, kualitas layanan, dan keunggulan produk, serta tekhnologi dan inovasi di bidang pelayanan medis (Asoh & Rivers, 2007). Rumah Sakit merupakan usaha

pelayanan jasa kesehatan yang memiliki beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilannya antara lain adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien .

Howard & Sheth dalam Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan Pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli (Westbrook dan Reilly). Menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2000) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Kompleknya masalah kesehatan saat ini, menyebabkan kebutuhan pelayanan kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat. Rumah Sakit diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Rumah Sakit harus memiliki pedoman dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mewajibkan dilaksanakannya akreditasi Rumah Sakit dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit di Indonesia. Proses akreditasi dirancang untuk menciptakan budaya keselamatan dan budaya kualitas dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan, sehingga organisasi itu akan senantiasa berusaha meningkatkan mutu proses perawatannya (*Joint Commission International* Akreditasi Rumah Sakit Edisi ke 4). Dasar hukum pelaksanaan

akreditasi di Rumah Sakit adalah UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan, UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Permenkes 1144/ Menkes/ Per/ VIII/ 2010 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kesehatan. Akreditasi mengandung arti suatu pengakuan yang diberikan pemerintah kepada Rumah Sakit karena telah memenuhi standar yang ditetapkan. Rumah Sakit yang telah terakreditasi, mendapat pengakuan dari pemerintah bahwa semua hal yang ada di dalamnya sudah sesuai dengan standar, baik dari segi sarana dan prasarana serta prosedur yang dilakukan kepada pasien di Rumah Sakit. Data bulan Maret 2015 menyebutkan bahwa Rumah Sakit yang telah terakreditasi di Indonesia sebanyak 1313 unit. (DirJen Bina Upaya Kesehatan, KemenKes RI, 2015).

Pesatnya persaingan antar Rumah Sakit di Indonesia saat ini membuat setiap Rumah Sakit harus menciptakan inovasi-inovasi baru agar pelanggannya puas dan terkesan. Harapannya pasien akan menjadi pelanggan tetap dan loyal terhadap Rumah Sakit tersebut. Pihak manajemen Rumah Sakit harus menyadari bahwa hanya Rumah Sakit yang berfokus ke pasienlah yang dapat bertahan di era persaingan dan keterbatasan sumber daya. Masyarakat merupakan pelanggan yang membutuhkan produk jasa dari sebuah Rumah Sakit. Masyarakat sangat berperan penting untuk meningkatkan kemampuan Rumah Sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Masyarakat yang datang ke Rumah Sakit memiliki harapan mendapatkan pelayanan sesuai yang mereka harapkan, baik mereka yang hanya sekedar ingin melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan ataupun ketika mereka membutuhkan pelayanan kesehatan yang sangat komplit.

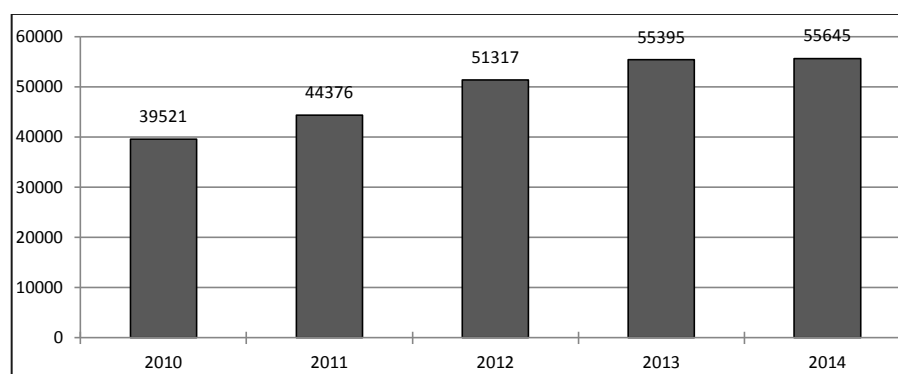
Rumah Sakit berkembang pesat dari waktu ke waktu akan tetapi fungsi dasar Rumah Sakit tetap tidak bergeser yaitu tempat pemulihan kesehatan anggota masyarakat baik pelayanan rawat inap atau rawat jalan serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Ini sangat penting karena pelanggan dalam hal ini pasien yang merasa puas akan kembali lagi ke Rumah Sakit yang sama untuk memanfaatkan layanan kesehatan ditempat tersebut. Kepuasan/ ketidakpuasan klien tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa sumberdaya, pendidikan, pengetahuan, sikap, dan demografi. Faktor eksternal berupa budaya, keadaan sosial ekonomi, serta situasi saat itu (Engel, 1995 dalam Susilo, 2001).

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan dengan penyedia layanan jasa. Dalam waktu jangka panjang maka ikatan seperti memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan. Kualitas dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Pasien adalah sumber pendapatan utama pada Rumah Sakit, sehingga Rumah Sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien setiap saat. Rumah Sakit harus berusaha menjaga mutu dengan menampilkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Data dari Profil Kesehatan Propinsi DI Yogyakarta tahun 2013 menyebutkan bahwa menurut sensus penduduk tahun 2010, Propinsi DIY memiliki jumlah penduduk sebesar 3.452.390 jiwa dengan sarana prasarana kesehatan yang terdiri dari 121 unit Puskesmas, 48 Rumah Sakit umum, 21 Rumah Sakit khusus dengan katagori kepemilikan adalah; milik Pemerintah

sebanyak 13 unit Rumah Sakit, swasta 16 unit Rumah Sakit, dan BUMN 1 buah Rumah Sakit (Dinkes DIY, 2014). Data Badan Pusat statistik Kabupaten Bantul melaporkan bahwa jumlah penduduk kabupaten Bantul tahun 2013 sebanyak 938.433 jiwa dengan luas wilayah 508,85 Km² (15, 9% dari luas wialyah Propinsi DIY) dengan sarana kesehatan ada 18 unit terdiri dari Rumah Sakit Umum 14 unit dan Rumah Sakit khusus 4 unit serta 27 Puskesmas (Dinkes Bantul, 2014).

Keberadaan Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan suatu bentuk peningkatan industri jasa kesehatan di Kabupaten Bantul. Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari didirikannya Yayasan Nur Hidayah pada tahun 1996, dengan sekretariat di dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul. Yayasan Nur Hidayah ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan dan sosial – Islam. Diharapkan keberadaan Rumah Sakit ini dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat utamanya di wilayah kabupaten Bantul. Perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah dari waktu ke waktu sangat pesat dan meningkat sangat signifikan. Ini terjadi di semua Poli layanan yang ada. Data perkembangan ini kami tampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :



Tabel 1.1 Perbandingan Kunjungan Rawat jalan RS Nurhidayah Bantul

Di balik kenyataan peningkatan jumlah kunjungan di Rumah Sakit ditemukan pula adanya keluhan-keluhan pasien atas layanan yang diterima antara lain jadwal poliklinik yang tidak tepat waktu dikarenakan dokter yang terlambat datang dan juga untuk pelayanan operasi elefatif dengan waktu tunggu yang sangat lama. Keluhan juga dari pihak Rumah Sakit yang mengatakan bahwa belum cukup tenaga dokter yang tetap di Rumah Sakit Nur Hidayah. Pasien yang sudah terlanjur membuat perjanjian dengan dokter akan tetap datang untuk melakukan kontrol ulang di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah. Hal ini memunculkan pertanyaan apakah pasien yang datang tersebut karena mereka setia terhadap rumah sakit atau karena ada alasan yang lain. Teori loyalitas mengatakan bahwa konsep dari loyalitas konsumen adalah menekankan pada pembelian ulang. Pelanggan yang loyal sangatlah bernilai bagi perusahaan dan pada umumnya pesaing sulit untuk merebut mereka (Tjiptono, 2011).

Di era BPJS dengan adanya kebijakan pemerintah tentang Rujukan berjenjang maka Rumah Sakit Nur Hidayah dijadikan sebagai Rumah Sakit rujukan pertama dari pelayanan dasar. Dengan mengemban Visi “Menjadi Rumah Sakit Islam yang profesional dan terjangkau, pilihan masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya”, dan Misi Memberikan pelayanan kesehatan Islami yang cepat, tepat, nyaman, dan bersahabat, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan biaya terjangkau dan meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan mengembangkan kegiatan *promotif* dan *edukatif* maka Rumah Sakit ini semakin berbenah agar pelanggannya semakin puas akan layanan yang

didapatkan dari Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit ini juga telah mendapatkan beberapa penghargaan baik dari Pemerintah maupun swasta.

Menurut data KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) sampai dengan awal bulan Juni 2014 di Indonesia ada 36 Rumah Sakit yang telah terakreditasi baik Rumah Sakit pemerintah maupun swasta. Salah satunya adalah Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dengan status Lulus Dasar pada bulan Februari 2014. (<http://kars.or.id/RS2012>)

B. Rumusan Masalah

Menghadapi persaingan pasar dan tuntutan pelayanan pada pasien yang bermutu maka Rumah Sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memuaskan pasien. Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia semakin menjadikan persaingan yang sangat ketat dalam industri penyedia jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan Rumah Sakit Nur Hidayah di Kabupaten Bantul diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan khususnya di Kabupaten Bantul. Peningkatan jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit tersebut dari tahun ke tahun, dan juga diikuti adanya keluhan-keluhan masyarakat tentang jadwal dokter yang sering terlambat dalam memberikan pelayanan juga ketersediaan tenaga dokter tetap yang masih kurang di RS Nurhidayah menimbulkan satu pertanyaan bagaimana pelayanan yang diberikan pada pasien di Rumah Sakit tersebut.

Dalam menghadapi persaingan dan tuntutan pelayanan bagi pasien, Rumah Sakit Nur Hidayah terus berusaha untuk dapat meningkatkan pelayanan

guna memuaskan pasien dan membangun loyalitas pengunjungnya. Pihak manajemen Rumah Sakit terus meningkatkan mutu baik fasilitas maupun layanan. Terbukti pada bulan Februari 2014 Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah terakreditasi. Penelitian yang membahas tentang kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain oleh Line Lervik Olesen, 2003 dan TW Andreassen, 1994 “Hubungan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan”, yang memberikan hasil yang signifikan. John T Bowen & Shiang-Lih Chen, 2002, juga telah membuktikan terjadi hubungan non linier antara kepuasan dan kesetiaan pelanggan pada industri jasa hotel. Duffy & Alice A. Ketchard, 1998, telah meneliti penghuni Panti Wredha Dalam hubungan mutu layanan yang terdiri dari lima dimensi, kepuasan hidup yang terdiri dari delapan faktor skala kepuasan hidup, dan kepuasan layanan, hasilnya menunjukkan bahwa perumusan hasil sistem pelayanan yaitu mutu layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan konsumen masih belum lengkap. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa ada variabel lain, yaitu kesejahteraan/kondisi konsumen, yang juga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu kesejahteraan/kondisi konsumen tersebut juga sangat dipengaruhi oleh mood/suasana hati.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, lokasi Rumah Sakit juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan pilihan pasien dalam memilih Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan oleh Fisher dan Anderson, 1990, yang telah meneliti dan hasilnya bahwa lokasi merupakan alasan yang paling dominan yaitu sebesar 41.8%, disamping rekomendasi Dokter, asumsi kesehatan,

rekomendasi keluarga, pengetahuan sendiri, rekomendasi teman, iklan dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan ini dibatasi pada pelayanan pasien yang melakukan rawat jalan pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Dari permasalahan yang didapatkan, maka dirumuskan pertanyaan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

- b. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

D. Manfaat penelitian.

Penelitian ini akan bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Akademisi

Memberikan referensi dan bukti *empiric* kajian ilmiah dalam hal pelayanan jasa kesehatan.

2. Bagi Praktisi

- a. Menambah dalam kajian manajemen pemasaran jasa pelayanan kesehatan.

- b. Sebagai aplikasi studi teori nyata terhadap pelayanan yang berkualitas yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien.