

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit menghadapi persaingan yang kompetitif karena kebijakan pasar terbuka di industri layanan medis seperti saat ini. Pertumbuhan jumlah penduduk dan peningkatan kepedulian pada kesehatan mendorong permintaan pelayanan masyarakat. Bidang pelayanan kesehatan kini mengubah arah lebih kepada arah orientasi pelanggan. Rumah sakit berusaha membangun strategi pemasaran yang menaikkan citra rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta kualitas rumah sakit dalam memberikan fasilitas kesehatan terhadap masyarakat. Masyarakat saat ini merasakan kehidupan yang berkembang sangatlah pesat di berbagai bidang.

Berdasarkan WHO (World Health Organization) rumah sakit merupakan organisasi medis yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan pada masyarakat baik penyembuhan penyakit ataupun pencegahan penyakit menggunakan layanan yang menjangkau setiap keluarga serta lingkungan. Rumah sakit dengan keseluruhan berperan mendukung dengan baik upaya mencegah maupun menanggulangi permasalahan kesehatan. Pemerintahan berupaya memberi penjaminan ketersediaan rumah sakit dengan pihak swasta supaya bisa terpenuhi keperluan dasar masyarakatnya yakni kesehatan (www.depkes.go.id, diakses tanggal 20 April 2019).

Berdasarkan Undang-undang No. 44 tahun 2009 berisi tentang penjelasan rumah sakit sebagai lembaga layanan kesehatan yang

melaksanakan layanan kesehatan individual dengan keseluruhan yang meliputi layanan rawat inap, gawat darurat, maupun rawat jalan. RS sebagai suatu sarana layanan kesehatan untuk masyarakat yang mempunyai karakteristiknya sendiri dan diberi pengaruh dari perkembangan keilmuan pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang bisa menaikkan pelayanan menjadi lebih bermutu serta terjangkau oleh masyarakat demi terwujudnya kesehatan masyarakat yang lebih baik. (www.depkes.go.id., diakses tanggal 20 April 2019).

Kebaikan untuk saling tolong-menolong terhadap sesama manusia baik didunia maupun diakhirat terdapat dalam Al-Qur'an. Firman Allah dalam surah An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

ذِي وَاِيْتَاءِ وَالْإِحْسَانِ بِالْعَدْلِ أَمْرِي اللَّهُ إِنَّ وَالْبَغْيِ الْفَحْشَاءِ عَنِ وَالْمُنْكَرِ وَيَنْهَى الْقُرْبَى تَنْكَرُونَ
لَعَلَّكُمْ يَعْظُمُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (Q.S. An-Nahl: 90)

Pemerintah melibatkan pihak swasta bekerjasama melalui penunangan berbagai sarana milik swasta mencakup rumah sakit. Hal itu ditunjang pada UU No. 44 Tahun 2009 perihal rumah sakit yang mengungkapkan yakni rumah sakit bisa dilakukan pendirian oleh swasta. Pihak swasta yang melaksanakan pendirian rumah sakit itu perlu mempunyai bentuk badan hukum yang aktivitas usahanya berkiprah di bidang perumahsakitian. Rumah

sakit pula mampu dilaksanakan pengelolaan oleh Pemerintah pusat, Pemerintah Daerah serta Badan hukum yang sifatnya nirlaba ([www.depkes.go.id.](http://www.depkes.go.id), diakses tanggal 20 April 2019). Berdasarkan Kotler (2016), pelayanan ialah tindakan atau aktivitas yang bisa ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan.

Pengukuran kesuksesan rumah sakit sering diberi pengaruh dari penilaian maupun sudut pandang pasien terkait kualitas pelayanan yang diberi dari rumah sakit itu dengan seluruh komponen yang terdapat didalam lingkungan internalnya, dan unsur yang ada di luar rumah sakit dengan saling berinteraksi serta memberi pengaruh kesuksesan rumah sakit itu untuk meraih kepuasan pasien serta membentuk loyalitas pasien. Salah satu kunci dari kepuasan pasien yaitu terpenuhinya kebutuhan kesehatan pasien sebagai akibatnya pasien puas menggunakan pelayanan rumah sakit tersebut.

Dalam Tjiptono (2014) menyatakan di suatu jumlah tipe jasa, persepsi yang muncul melalui relasi diantara pasien terhadap fasilitas kesehatan dengan signifikan membawa pengaruhnya kepada kualitas jasa yang berkaitan dalam sudut pandang pasien. Sehingga, menciptakan sikap loyalitas dibutuhkan guna mempertahankan kelangsungan rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2012), loyalitas berasal dari pemenuhan harapan atau harapan pasien, sedangkan ekspektasi sendiri berasal dari pengalaman perawatan terdahulu dari pasien, opini dari teman dan kerabat, janji atau

informasi dari pemasar atau pesaing. Meningkatkan layanan yang semakin berkualitas, membangun citra rumah sakit yang kuat, serta menyediakan fasilitas yang berguna bagi pasien serta aktivitas pelayanan diharapkan dapat menciptakan kepuasan, demi pasien yang loyal terhadap rumah sakit.

Loyalitas sebagai informasi menarik pada bidang pemasaran sebab memberi manfaat bagi rumah sakit, terutama bisa mempertahankan pasien sekaligus menjadi media promosi untuk mendapatkan pasien baru. Rumah sakit perlu mempertimbangkan keramahan, layanan, biaya , serta ketepatan saat pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga kepuasan pasien yang tercipta akan menaikkan loyalitas pasien sesudah merasa kualitas layanan, kepuasan, serta terdapatnya kemudahan bertransaksi dalam fasilitas yang diberikan.

Layanan kesehatan disebut mempunyai mutu bagus, jika pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan dalam tiap pengguna jasa selaras terhadap taraf kepuasannya rerata masyarakat, di samping itu merupakan sistem penyelenggaraan yang sejalan terhadap standarisasi kode etik profesi yang sudah ditentukan oleh Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI) serta dilakukan penyusunan oleh PERSI (Perhimpunan rumah Sakit Indonesia) menjadi rangkuman nilai serta tata cara rumah sakit yang menjadi panduan bagi semua pihak yang terlibat pada kepentingan penyelenggara serta pengelola rumah sakit di Indonesia. (<https://www.persi.or.id.>, diakses tanggal 20 April 2019).

Manajemen rumah sakit harus bisa mempelajari ulang pemenuhan keperluan pasien tapi secara efektif serta efisien waktu terutama bagi pasien rawat inap. Citra rumah sakit adalah faktor krusial yang akan dipergunakan untuk mengatasi permasalahan yang timbul pada hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Citra sebagai pembeda antara satu rumah sakit dengan rumah sakit yang lain dipersepsikan oleh pasien, sehingga memahami serta mengelola hubungan antara citra rumah sakit serta pasien rawat inap sangat dibutuhkan mengingat pengalaman pasien rawat inap lebih melekat pada persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Penilaian citra tidak bisa dikesampingkan sebab rumah sakit yang mempunyai citra baik bisa mempunyai beragam keuntungan yakni kesempatan menaikkan kualitas, pertumbuhan sasaran, keyakinan klien kepada rumah sakit tersebut, sehingga memperoleh klien baru yang setia. Rumah sakit yang bercitra positif dan terlekat di perspektif klien atau pelanggan, cenderung mempunyai produk yang diterima oleh warga. rumah sakit lokasi pasien dilakukan perawatan akan memberi pengaruh kepara perasaan penderita atau pasien yang memberi kesan positif sehingga pasiennya bisa setia atau loyalk kepada rumah sakit.

Sarana fasilitas sebagai salah satu daya tarik maupun faktor yang menetapkan pilihannya masyarakat bisa lebih memilih rumah sakit yang bergedung nyaman menggunakan desain dan penataannya rapi serta ada kelengkapan berbagai peralatan penunjang untuk merawat pasiennya, sarana

prasarana rumah sakit harus dilakukan peningkatan supaya menghindari munculnya kendala saat proses memberi layanan kesehatan dari awal sampai akhirnya. Beragam hambatan teknis yang dialami warga dapat dicegah rumah sakit melalui peningkatan fasilitasnya. Organisasi yang giat mempertahankan serta memberi peningkatan loyalitas atau kesetiaan konsumen bukanlah sekadar organisasi biasa ataupun jasa pada umum, namun pada negara Indonesia. Institusi rumah sakit juga gencar untuk melakukan pengelolaan manajemen guna menumbuhkan sikap loyal pasiennya.

Kabupaten Klaten mempunyai fasilitas kesehatan yang dikelola pemerintah daerah maupun pihak swasta. Rumah sakit daerah di Kabupaten Klaten berjumlah 3 rumah sakit daerah dan rumah sakit swasta berjumlah 9 rumah sakit yang tersebar di daerah Kabupaten Klaten. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Islam Kabupaten Klaten yang merupakan rumah sakit milik Yayasan Jamaah Haji Kabupaten Klaten. Lokasi RSUD Islam Klaten di Sidorejo, Belang Wetan Klaten Utara yang telah menjadi rumah sakit rujukan bagi masyarakat dikabupaten klaten dan sekitarnya. Segala fasilitas penunjang medis (interior) dan fasilitas non medis (eksterior) yang lengkap sehingga membuat masyarakat di Kabupaten Klaten membuat Rumah Sakit Umum Islam Klaten merupakan suatu RS rujukan utama dalam pemakaian fasilitas kesehatan. Data rumah sakit di Kabupaten Klaten ini memperlihatkan adanya persaingan industri kesehatan yang tinggi sehingga mempengaruhi setiap rumah sakit untuk memperbaiki kinerja manajemen

dalam melayani pasien, maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk mengambil topik penelitian tentang kesehatan dan mengambil judul penelitian tentang **“Pengaruh Persepsi Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien “(Studi Pada Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Islam Klaten).**

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Bukhari, dkk (2018) dan Nafisa, dkk (2018). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terdapat pada alat analisisnya, dimana penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan model persamaan (SEM) dengan program AMOS.

B. Rumusan Masalah

Sesuai hal-hal yang melatarbelakangi dan sudah dipaparkan tersebut, sehingga mampu disimpulkan bahwa perumusan masalah pada kegiatan meneliti ini ialah:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Islam Klaten?
2. Apakah terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Islam Klaten?
3. Apakah terdapat pengaruh persepsi pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten?
4. Apakah terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten?

5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah di atas pula, bisa berkesimpulan berbagai tujuannya dari pelaksanaan kegiatan meneliti, mencakup

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Islam Klaten.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUD Islam Klaten.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh persepsi pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten.
5. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Islam Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah

kualitas layanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit yang berkaitan dengan loyalitas pasien.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Islam Klaten

Memberikan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam rangka menentukan strategi pelayanan kesehatan yang tepat untuk meningkatkan mutu jaminan kesehatan. Selain itu bermanfaat pula untuk mengetahui beragam faktor yang membawa pengaruh kepada kepuasan pasien dan loyalitasnya terhadap citra rumah sakit.

2. Bagi Instansi Kesehatan

Diharapkan dapat membantu instansi kesehatan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu setiap rumah sakit dimasa yang akan datang. Berkontribusi dalam menyampaikan informasi juga menjadi bahan dalam melakukan pertimbangan yang berkaitan terhadap relasi loyalitas pasien serta faktor yang menaikannya yakni citra rumah sakit, kualitas pelayanan, serta fasilitas yang baik serta diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan demi kepuasan pasien.

3. Bagi Pasien Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta pandangan bagi pasien bagaimana mengukur tingkat

kepuasan pelayanan kesehatan mereka dari berbagai variabel tersebut sebelum melakukan pelayanan kesehatan dirumah sakit yang dipilih.