

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap rumah sakit memiliki karakteristik berbeda yang masing-masing dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, perkembangan ilmu pengetahuan, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir ini, peningkatan kualitas layanan kesehatan telah menjadi perhatian utama bagi pasien. (Jandavath & Byram, 2016). Perkembangan pengetahuan pasien serta kemudahan dalam memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan kesehatan membuat pasien semakin kritis dalam menuntut kualitas pelayanan yang prima. Kondisi ini perlu disikapi pihak rumah sakit sebagai institusi yang memberikan pelayanan publik untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Saat ini kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal yang penting dalam pemasaran jasa. Meskipun produk jasa yang dihasilkan bukan menjadi fokus utama permasalahan,

namun tetap perlu diperhatikan karena pelayanan yang diberikan merupakan salah satu parameter dalam penjualan jasa di rumah sakit.

Penilaian kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan SERVQUAL (*service quality*) ini, pertama kali dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip Wibowo dan Priansa (2017) yang mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut secara lengkap dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu; 1). *Reability* merupakan kemampuan yang dimiliki penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan akurat, 2). *Responsiveness* berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki penyedia jasa untuk membantu dan merespon para pelanggan dengan segera, 3). *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, kemampuan untuk meyakinkan pelanggan (*confidence*) dan menumbuhkan rasa percaya (*trust*) yang dimiliki oleh penyedia layanan, 4). *Empathy* berarti

memberikan perhatian secara personal, mementingkan kepentingan pelanggan, memahami masalah dan kebutuhan individual pelanggan, 5). *Tangible* berkaitan dengan bukti fisik fasilitas penyedia layanan, perlengkapan, dan sumber daya manusia.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam era ini karena kualitas pelayanan adalah ujung tombak keberhasilan suatu perusahaan agar dapat tetap eksis dalam persaingan bisnis yang ketat ini dan merupakan kunci untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan karena tujuan utama perusahaan tentunya adalah tercapainya kepuasan pelanggan (pasien dan keluarganya) atau ditandai dengan berkurangnya komplain dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja yang meningkat.

Dokter dalam hal ini sebagai pemberi layanan utama idealnya dapat menyampaikan informasi yang berhubungan mengenai kesehatan pasien dengan baik dan benar, sehingga pasien tidak mengalami salah paham. Komunikasi yang baik antara dokter terhadap pasien dapat memberikan kepuasan

terhadap pasien bahwa orang yang ia percayai untuk kesembuhannya, berkompeten dan benar peduli atas kesembuhannya (Ha et al., 2010). Dokter yang bertugas harus merancang strategi dalam pembukaan diri pasien dengan memberikan presentasi diri sebagai tenaga medis yang baik, sehingga pasien dapat membangun kepercayaannya dan nyaman dalam mengungkapkan dirinya (Nurdin, 2013). Hal ini berkaitan dengan strategi komunikasi interpersonal seorang dokter terhadap pasien, yang mampu menumbuhkan kenyamanan dan rasa percaya.

Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan di rumah sakit maka rumah sakit juga harus mengembangkan pendekatan untuk meningkatkan komunikasi efektif pada pasien dan keluarga. Komunikasi efektif harus tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima. Hal tersebut diatur oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS, 2017) dalam standar MKE (Manajemen Komunikasi dan Edukasi) yang mengatur tentang manajemen komunikasi dan edukasi antar profesi kesehatan.

Konsep kepuasan pasien berhubungan erat dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang diperoleh. Pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan dari rumah sakit yang sesuai dengan harapan pasien. Dari sudut pandang ini, rumah sakit harus bertujuan untuk memberikan perawatan medis yang optimal dan layanan yang disesuaikan untuk masing-masing pasien untuk menghasilkan kunjungan kembali sebagai bentuk dari loyalitas pasien. (Kim et al., 2017)

Rumah sakit tentunya mempunyai berbagai jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan yang masih sering menjadi perhatian utama pihak manajemen rumah sakit karena memiliki jumlah pasien yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan dirasa menjadi sesuatu yang menjanjikan dari segi keuntungan finansial rumah sakit. Persaingan ketat antar rumah sakit yang terjadi akhir-akhir ini menjadikan rumah sakit sebagai penyedia layanan/jasa yang

memanjakan pasien dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik karena pasien sebagai pelanggan tentunya akan mencari produk berupa barang atau jasa dari penyedia layanan yang dirasa memberikan pelayanan terbaik. (Asauri, 2015)

RSUD Dr Soeroto Ngawi merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Ngawi yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Ngawi dan sekitarnya. RSUD Dr Soeroto Ngawi berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RSUD Dr Soeroto Ngawi juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visinya agar menjadi rumah sakit yang ramah dan terpercaya bagi masyarakat. Hal ini terbukti dari keberhasilan RSUD Dr. Soeroto dalam memenuhi akreditasi dengan predikat paripurna dari pemerintah melalui Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dibawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Tingginya angka kesakitan dan kematian masyarakat Indonesia dapat menjadi peluang bagi rumah sakit umum di

Indonesia, tidak terkecuali di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soeroto Ngawi. Pada sisi lain kebutuhan masyarakat akan kesehatan tersebut tidak dapat diimbangi dengan layanan fasilitas kesehatan yang diberikan, sehingga diduga menyebabkan rendahnya kepuasan pasien dan rendahnya keyakinan pasien untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ditawarkan. Guna memperkuat penjelasan tersebut, dilakukan observasi sebagai pengumpulan data awal sebagai dasar pelaksanaan penelitian. Hasil pengamatan awal menemukan beberapa kondisi yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan terhadap pasien di RSUD Dr. Soeroto Ngawi utamanya pada pasien rawat jalan. Hal ini diketahui dari kehadiran dokter yang tidak tepat waktu sehingga pelayanan terkesan kurang tanggap dalam melayani kebutuhan pasien.

Permasalahan seputar komunikasi dokter juga terjadi pada RSUD Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi. Masih ditemukan pasien yang mengeluh karena kurang mendapat informasi yang jelas terhadap penyakit yang diderita serta cara

penyampaian informasi yang kurang menyenangkan. Hal ini terutama terjadi pada saat antrian pasien pada poli terlalu banyak dan pasien tersebut merupakan pasien yang melakukan kontrol kesehatan. Dokter hanya memberikan resep tanpa memberi informasi yang cukup jelas mengenai tindakan yang perlu dilakukan pasien.

Pengamatan juga menemukan permasalahan yang berpotensi menurunkan loyalitas pasien. Pemberi jasa layanan kesehatan khususnya rumah sakit di Kabupaten Ngawi selain RSUD Dr. Soeroto selaku rumah sakit milik pemerintah, juga terdapat rumah sakit swasta yaitu Rumah Sakit Widodo dan Rumah Sakit Islam At Tiin. Kedua rumah sakit swasta tersebut juga melayani pasien BPJS, sehingga menjadi pesaing bagi RSUD Dr. Soeroto dalam memberikan jasa layanan kesehatan. Pengamatan menemukan adanya pasien yang membanding-bandingkan kualitas pelayanan pada masing-masing rumah sakit tersebut. Ditemukan pula adanya pasien yang membicarakan hal yang kurang baik seputar kualitas

pelayanan pada RSUD Dr. Soeroto. Hal ini menjadi salah satu ciri adanya loyalitas pasien yang rendah.

Karena itu perlu diadakan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Dr Soeroto Ngawi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana dikemukakan sebelumnya, dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?
2. Apakah komunikasi dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?
4. Apakah komunikasi dokter berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?

5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?
6. Apakah komunikasi dokter berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat diketahui bahwa tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.

4. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
6. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai bahan pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dalam hal ini kualitas pelayanan rumah sakit.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan khususnya rawat jalan.

3. Manfaat untuk pendidikan

Sebagai upaya meningkatkan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter terhadap kepuasan dan loyalitas pasien sehingga kelak dapat digunakan sebagai pembelajaran dalam mengelola sebuah rumah sakit.