

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan yang ketat telah membawa perusahaan pada suatu kenyataan bahwa kualitas menjadi suatu keharusan yang mutlak harus ada agar perusahaan mampu bertahan (*survive*) pada kondisi lingkungan usaha yang pesat seperti saat sekarang ini. Selain itu, kondisi konsumen sekarang ini sebagian besar telah atau sedang beralih menjadi konsumen yang berbasiskan pengetahuan (*knowledge economy and society*) sehingga menuntut pelayanan yang lebih berkualitas, tidak terkecuali di bidang kesehatan.

Kesehatan memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas kesehatan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari akan pentingnya peningkatan sumber daya manusia, maka baik pihak pemerintah maupun pihak swasta berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembangunan kesehatan yang berkualitas.

Dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang optimal, hal ini tidak terlepas dari peranan rumah sakit sebagai unsur pelaksana di bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang fungsi utamanya adalah menyediakan dan menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat

penyembuhan dan pemulihan pasien serta berhadapan langsung dengan penderita atau pasien yang memerlukan bantuan pelayanan kesehatan, dituntut harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Islam Hidayatullah, sebagai salah satu dari rumah sakit yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini mengingat semakin banyaknya rumah sakit swasta yang bermunculan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari tersedianya tenaga ahli dan tenaga paramedis yang terampil, peralatan medis yang canggih, manajemen pelayanan serta peran serta masyarakat sekitar.

Peran serta masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan melalui rumah sakit swasta sangat diharapkan. Hal ini tercermin dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 532/Men.Kes/Per/XI/1982 yang disempurnakan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 920/Men.Kes/XIII/1986 tentang upaya Pelayanan Kesehatan Swasta di bidang medik.

Untuk memperjelas peran serta masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan terlihat pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia bahwa "peran serta masyarakat swasta secara merata, terjangkau dan dapat diberikan oleh masyarakat sesuai dengan sistem kesehatan nasional yang makin meningkat dan berkembang" (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1986; 920).

Upaya memenuhi tuntutan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan telah banyak dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi jasa kesehatan dengan menawarkan berbagai paket dan program pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan prasarana yang canggih serta peningkatan kualitas. Berdasarkan kenyataan ini, rumah sakit swasta yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik dan harga lebih murah dibanding dengan para pesaingnya. Jika pasien merasa tidak puas atau pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik.

Suatu rumah sakit dapat bertahan atau bahkan memenangkan persaingan jika mereka memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*). Bagi pihak rumah sakit ada beberapa keuntungan yang didapat dengan memiliki pasien yang setia, salah satunya adalah berkurangnya biaya operasional. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pasien baru, pihak rumah sakit harus mengeluarkan biaya seperti biaya operasi dan biaya lainnya.

Menciptakan kesetiaan para pasien rumah sakit menjadi inti kegiatan bagi setiap rumah sakit. Akan tetapi, untuk mewujudkan hal tersebut bukanlah suatu hal yang mudah. Sekarang ini, banyak pasien yang makin kritis terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini terlihat dari banyaknya tulisan pembaca di koran atau majalah yang membahas tentang pelayanan suatu rumah sakit. Keluhan ini umumnya tentang pelayanan awal, sikap

perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana dan prasarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan, atau kebersihan dimana pada akhirnya pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berbagai penelitian tentang mutu pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap kesetiaan pelanggan sudah banyak dilakukan. Hal ini tidak terbatas hanya pada rumah sakit saja yang memberikan jasa pelayanan, akan tetapi juga pada berbagai perusahaan yang menghasilkan produk fisik.

Eryanto (2004) meneliti tentang pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien pada rumah sakit Internasional Bintaro Tangerang. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara mutu pelayanan rumah sakit terhadap kesetiaan pasien. Selain itu, beliau juga menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien.

Andreassen dan Ingleton (1998 dalam Fatmawati 2004) menguji pengaruh reputasi merk, kepuasan pelanggan, dan kualitas kinerja terhadap loyalitas pelanggan. Penelitiannya dilakukan pada berbagai industri (asuransi, telepon, pendidikan, dan supplier pakan ikan). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kandampully dan Suhartanto (2000 dalam Fatmawati 2004) menguji pengaruh citra dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan pada industri perhotelan di New Zealand. Hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa citra dan kepuasan pelanggan merupakan prediktor yang baik bagi variasi loyalitas pelanggan.

Loyalitas sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kalangan praktisi maupun kalangan akademisi sepakat bahwa kepuasan dan loyalitas terkait secara erat dan tak terpisahkan. Tetapi pola hubungan diantara keduanya bersifat asimetri yang artinya kebanyakan konsumen yang loyal adalah konsumen yang terpuaskan, tetapi tidak semua kepuasan konsumen bermakna loyalitas (Oliver, 1999 dalam Fatmawati 2004).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Henry Eryanto (2004) dengan judul “Kesetiaan Pasien Sebagai Pelanggan Rumah Sakit Swasta (Survey Pada Pasien Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro Tangerang)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan baik diantara mutu pelayanan dengan kesetiaan pasien maupun kepuasan pelanggan dengan kesetiaan pasien.

Kajian tentang loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit di Indonesia belum banyak dilakukan. Berawal dari temuan empiris diatas, peneliti ingin menganalisis tentang **“Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pasien Rumah Sakit”**.

B. Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini dibuat batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang mempengaruhi kesetiaan pasien.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hidayatullah.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien?
3. Apakah mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji apakah mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
2. Untuk menguji apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.

3. Untuk menguji signifikansi pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan terhadap kesetiaan pasien.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang mutu pelayanan, kepuasan pasien dan kesetiaan pasien diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat di bidang teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan tambahan bukti empiris yang terkait dengan studi kesetiaan pasien dalam hubungannya dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien guna penelitian lebih lanjut.
 - b. Dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dan pengembangan lebih lanjut bagi penelitian sejenis.
2. Manfaat di bidang praktik

Di bidang praktik diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan keilmuan dalam hal kesetiaan pasien terhadap rumah sakit.
- b. Memberi masukan bagi para calon pasien dalam hubungannya dengan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit.
- c. Memberi masukan bagi rumah sakit dapat dipergunakan sebagai bahan acuan untuk menetapkan strategi dan kebijakan dalam memberikan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.