

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya; Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Dalam Undang-undang tersebut, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan

kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan rumah sakit yang memenuhi standar.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi standar pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien sebagai pengguna layanan, sehingga akan memunculkan perasaan ingin menggunakan kembali layanan dan pasien akan loyal terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Loyalitas pelanggan adalah kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bermaksud melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan (T.Kotler & Keller, 2016)

Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman,

atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of mouth* yang positif (Tjiptono, 2011). Dengan memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan konsumen maka akan tercipta *brand image* yang positif di benak konsumen, sehingga *brand* bisa lebih dipercaya dan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, peningkatan pelayanan rumah sakit semakin diperlukan sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat akan haknya sebagai penerima pelayanan sehingga mampu memilih berbagai alternatif pelayanan yang bermutu yang dapat memberikan kepuasan bagi dirinya maupun keluarganya. Rumah sakit akan berkompetensi secara global, sehingga upaya peningkatan kualitas rumah sakit sangatlah menjadi prioritas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi instansi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Indikator mutu pelayanan yang baik bagi rumah sakit dapat dilihat dari tingkat efektivitas dan efisiensi

sistem dalam melayani pasien. Rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan perbaikan sistem secara nyata dan berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu perhatian utama Kementerian Kesehatan Indonesia yang dituangkan di dalam Rencana Kerja Pemerintah 2015 – 2019.

RS Kusta Dr. Sitanala merupakan rumah sakit khusus kelas A sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang sudah ditetapkan sebagai Rumah Sakit BLU sejak 5 Januari 2010 sesuai Keputusan Menteri Keuangan No. 4/KMK.05/2010. RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang telah lulus Akreditasi Tingkat Paripurna berdasarkan Komite Akreditasi Rumah Sakit No. KARS-SERT/164/XII/2015 pada 10 Desember 2015. RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan melalui pelayanan, Pendidikan, penelitian dan pengembangan di Bidang Kesehatan khususnya dalam terwujudnya Rumah Sakit Kusta Dr. Sitanala Tangerang sebagai Pusat Rujukan Kusta Nasional.

Saat ini RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang dinilai kurang komprehensif jika hanya menangani satu spesifik penyakit kusta, dan penderita kusta berpotensi terkena penyakit lainnya sehingga RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang harus siap dengan pelayanan lainnya. Sejak

dinyatakan eliminasi kusta di seluruh provinsi pulau Jawa, pasien kusta terus menurun dari 10.957 orang (2014) menjadi 7.407 orang (2015) dan 5.918 orang (2016).

RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang memiliki 18 poliklinik yang terdiri dari poliklinik kusta, umum, gigi, dan 15 poliklinik spesialis dengan 200 tempat tidur. Kunjungan pasien umum sudah lebih banyak dibandingkan dengan pasien kusta. Rawat inap dengan pelayanan umum diselenggarakan di Ruang Bougenville, Asoka/Anggrek, Anyelir, Mawar, Tulip, Melati, Wijaya Kusuma dan Perinatologi. Perbandingannya 76% pasien umum dan 24% pasien kusta, sedangkan untuk rawat inap 84% pasien umum dan 16% pasien kusta. Berdasarkan evaluasi dan pelaporan, capaian BOR tahun 2014 secara keseluruhan baik pelayanan Kusta dan pelayanan umum adalah 40% dengan rata-rata lama perawatan adalah 6 (enam) hari dan jumlah hari perawatan adalah 32.936 hari.

Tabel 1.1
Gambaran Indikator Mutu Umum Pelayanan Rawat Inap
RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang

Indikator Mutu	2012	2013	2014	2015	2016
Pelayanan Kusta					
BOR	49%	40%	37%	29%	35%
AvLOS	30 hari	28 hari	19 hari	9 hari	4 hari
Pelayanan Umum					
BOR	35%	38%	42%	27%	37%
AvLOS	4 hari	5 hari	5 hari	4 hari	4 hari

Kualitas layanan merupakan tolok ukur dalam menentukan kualitas atau mutu tingkat layanan yang diberikan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Lewis dan Booms, 2005). Peningkatan kualitas harus bertujuan mencegah kesalahan tidak hanya menemukannya. Sebaiknya memperbaiki prosedur untuk mengurangi jumlah kesalahan yang dihasilkan daripada mencari kesalahan dan mencoba memperbaiki setelahnya. Jadi memperbaiki masalah banyak kaitannya dengan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas hampir selalu digerakkan oleh angka, sehingga diperlukan pengukuran yang tepat untuk melihat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dianggap sebagai jembatan antara kinerja pegawai dan loyalitas pelanggan terhadap organisasi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 dalam Barbera, 2014). salah satu model dan pengukuran kualitas pelayanan yang paling pertama dan paling banyak digunakan adalah SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi penting kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (pegawai menyediakan pelayanan secara konsisten dan akurat), *empathy* (pegawai menyediakan perhatian yang pribadi dan menunjukkan minat yang tulus), *responsive* (pegawai menyediakan pelayanan yang cepat dan membantu pelanggan), *assurance* (pegawai menanamkan rasa percaya dan percaya diri), dan *tangibles* (aspek fisik lingkungan pelayanan) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 dalam Barbera, 2014). Kualitas merupakan salah satu dimensi kunci yang diperhitungkan dalam penilaian kepuasan konsumen.

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tersurat dan tersirat (Oliver, 2015).

RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang telah mengembangkan pelayanan dan kualitas pada pelayanan umum berbagai bidang spesialisasi. Rumah Sakit Kusta Dr. Sitanala Tangerang memiliki gedung pelayanan terpadu yang juga melayani pasien umum non-kusta dengan fasilitas pelayanan rawat inap umum, IGD, ICU, pelayanan bedah, pelayanan rehabilitasi serta pelayanan penunjang lainnya. RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang juga mengembangkan pelayanan Rehabilitasi Kusta Paripurna yang bertujuan untuk menyiapkan penderita kusta agar bisa mandiri menata hidupnya, sesuai dengan visi RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang menjadi Rumah Sakit Kusta Rujukan Nasional pada tahun 2019. RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang juga mengembangkan sarana pendidikan, penelitian dan pengembangan bagi tenaga medis maupun para medis dalam pengobatan kusta khususnya rehabilitasi kusta. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan mampu memberikan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah pasien pengguna pelayanan kusta atau pelayanan umum.

Tabel 1.2
Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada
Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RS Kusta Dr. Sitanala
Tangerang Tahun 2017

Pelayanan	Triwulan I			Triwulan II			Triwulan III		
	IKM	Konversi	Kinerja	IKM	Konversi	Kinerja	IKM	Konversi	Kinerja
Rawat Inap	3,20	80,09	Baik	3,12	80	Baik	3,19	80	Baik
Rawat Jalan	3,11	78	Baik	2,95	73,73	Baik	3,11	78	Baik

Penelitian oleh Pouragha & Zarei (2016) tentang *the effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran*, menemukan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman positif di unit rawat jalan Rumah Sakit Pendidikan dan menilai layanannya dengan baik. Faktor prediktor yang paling dominan pada hasil ini adalah biaya layanan, konsultasi dokter, lingkungan fisik, dan informasi yang diberikan kepada pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Gunawan & Djati (2017) tentang Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan loyalitas pasien di rumah sakit swasta di kota Singaraja-Bali, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien tidak hanya sebagian tetapi juga secara bersamaan; dan dimensi *reliability* memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas pasien.

RS Kusta Dr. Sitanala sebagai Rumah Sakit non profit oriented, kepuasan pasien merupakan sebuah tolak ukur terhadap kualitas pelayanan. Pasien merasakan sesuatu yang lebih baik terhadap suatu pelayanan dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut, sehingga diharapkan akan berimplikasi terhadap pendayagunaan pelayanan yang ada secara terus-menerus, menilai pelayanan secara berkala kemudian merekomendasikan kepada pihak lain.

Seiring dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, tantangan yang dihadapi RS Kusta Dr. Sitanala untuk meningkatkan utilitas pelayanannya adalah bagaimana mengurangi cara pandang masyarakat terhadap pelayanan RS Kusta Dr. Sitanala. Berdasarkan studi pendahuluan, melalui wawancara pada pasien yang dirawat di pelayanan umum, bahwa 3 dari 5 pasien menyetujui pernyataan keengganan berobat ke RS Kusta Dr. Sitanala. Salah satu alasan yang dikemukakan adalah mereka takut dilabeli sebagai penderita kusta, lepra. Penyakit kusta masih dianggap penyakit yang mengerikan dan mereka tidak pantas disebut mengidapnya. Alasan lain adalah karena rumah yang dekat, sehingga lebih mudah pengawasannya jika di rawat di RS Kusta Dr. Sitanala.

Penelitian oleh Soedarjatmi, Istiarti, T., & Widagdo, L. tentang Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Persepsi Penderita terhadap Stigma Penyakit Kusta dengan responden (penderita kusta) berjumlah 8 orang dengan rentang usia 14–51 tahun. Hasil penelitian menunjukkan penderita kusta berpersepsi, masyarakat di sekitar tempat tinggal dan teman-temannya tidak mengetahui bahwa penderita sedang mengalami sakit kusta, penderita beranggapan bahwa, tetangga dan teman-temannya menyangka penderita berpenyakit lain. Penderita kusta berpersepsi, sikap membatasi diri dalam pergaulan, menutupi kekurangannya/kecacatannya merupakan tindakan untuk mengurangi/mengatasi cap buruk. Penderita kusta berpersepsi bahwa penyakit kusta merupakan penyakit yang berbahaya dan serius, bisa menimbulkan kematian atau kecacatan seumur hidupnya. Penderita kusta berpersepsi, berperilaku negatif yaitu tidak mau berobat karena malu, mengucilkan/mengisolasi diri, dan putus asa.

Rumah sakit khusus kusta mengalami dampak akibat stigmatisasi individu dan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Stigma yang melekat bahwa RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang hanya memberikan pelayanan pada pasien khusus penderita kusta. Masyarakat juga cenderung mencari pelayanan umum di luar RS dapat disebabkan karena tidak mau dirinya dilekati stigma sebagai penderita kusta. Dapat

dikatakan juga bahwa RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang sudah memiliki *branding* sebagai Rumah Sakit khusus pemberi layanan bagi penderita kusta.

Ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka akan menciptakan loyalitas dan dapat membuat konsumen menggunakan produknya lagi. Lebih lanjut, konsumen merekomendasikan hal ini kepada orang lain dengan senang hati. Hasil penelitian oleh Dean (2007), pada industri komunikasi di Australia, bahwa dengan memberikan layanan yang konsisten dan fokus pada kebutuhan konsumen dan memberikan nilai tambah kepada konsumen, maka akan menciptakan loyalitas kepada perusahaan. Diharapkan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh RS Kusta Dr. Sitanala dapat mengganti stigma-stigma negative dengan stigma-stigma positif yang terbentuk dari pengalaman dalam pelayanannya.

B. Identifikasi Masalah

1. Rendahnya BOR pelayanan kusta, RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang sudah mengembangkan pelayanan umum dengan spesialisasi lain, namun BOR pelayanan umum masih dalam kategori rendah
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, namun belum berdampak pada peningkatan BOR rumah sakit

3. RS Kusta Dr. Sitanala telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih sedikit utilitas pelayanan rawat inap umum.
4. Loyalitas pasien terkait pelayanan kesehatan di RS Kusta Sitanala masih rendah dan belum terukur.
5. Masih adanya stigmatisasi di masyarakat terkait pelayanan kesehatan khususnya rawat inap di RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang.

C. Pembatasan Masalah

1. Variabel yang akan diteliti adalah stigmatisasi pelayanan RS Kusta Dr. Sitanala sebagai variabel independen (variabel bebas), kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi, dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen (variabel terikat).
2. Periode penelitian dilakukan di pelayanan rawat inap umum pada bulan Januari 2018

D. Rumusan Masalah

1. Apakah stigmatisasi pelayanan RS Kusta Dr. Sitanala berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
2. Apakah kualitas pelayanan RS Kusta Dr. Sitanala berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan memoderasi pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimoderasi kualitas pelayanan di pelayanan rawat inap RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien di pelayanan rawat inap RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di pelayanan rawat inap RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang.
- c. Menganalisis kemampuan kualitas pelayanan memoderasi stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien di pelayanan rawat inap RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari akademik. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh stigmatisasi pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimoderasi oleh variabel kualitas pelayanan pada RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang serta

dapat memberikan informasi sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut.

2. Bagi RS Kusta Dr. Sitanala Tangerang

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan peningkatan BOR rumah sakit
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan sehingga dapat menurunkan stigmatisasi pelayanan rumah sakit dan pada akhirnya meningkatkan minat dan loyalitas pasien/masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kusta dan pelayanan umum, khususnya pelayanan rawat inap.