

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera dan pilihan-pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam akan melibas dan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang lebih inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat.

Pelayanan seperti yang dikatakan Groomros (2007), suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan Lovelock dan Wirtz (2007), *service* suatu produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau di alaminya. Namun demikian tingkat pelayanan dapat diukur yaitu melalui kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan atau konsumen.

Kualitas pelayanan konsep yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan atau jaminan, perhatian dan tampilan fisik atau berwujud. Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2012) mengemukakan, kepuasan pasien suatu perasaan senang atau kecewa pasien yang muncul setelah membandingkan antara jasa pelayanan dipikirkan dan diharapkan terhadap jasa pelayanan didapat atau dirasakan. Jika kinerja dibawah harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan harus menjadi salah satu

perhatian utama bagi klinik, karena kepuasan pasien merupakan hal mutlak ditengah persaingan yang semakin marak.

Data Departemen Kesehatan RI tahun 2016, jumlah rumah sakit diseluruh Indonesia 5.202 dengan Kemenkes 33, pemerintah daerah 697, TNI/POLRI 167, Kementrian lain 13, swasta non profit 703, swasta profit 925, dan BUMN 63. Sedangkan untuk jumlah puskesmas di seluruh Indonesia 9767, rawat inap 3.411, non rawat inap 6356. Provinsi DKI Jakarta 304, Jakarta Pusat 8. Data dari PERSI atau Persatuan Rumah Sakit Indonesia jumlah Klinik di Jakarta 475, Jakarta Pusat 121 artinya sekitar 26% dari jumlah Klinik yang ada di Jakarta. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2010 jumlah penduduk Indonesia 237.641.326 juta jiwa, bertambah setiap tahunnya. Tahun 2016 berjumlah 256.603.197 juta jiwa. Jakarta 5.867.077 jiwa, sekitar 0,0022% penduduk Indonesia berada di Jakarta, sedangkan Jakarta Pusat 1.291.277 jiwa, sekitar 22% dari total keseluruhan Jakarta.

Saat ini wilayah Kota Jakarta bagian pusat, merupakan kota perkembangan yang pesat karena banyaknya kantor-kantor pemerintah dan swasta, ditambah dengan kaum urban dari luar kota merantau ke Jakarta membuat bertambahnya penduduk, oleh karena itu pemerintah DKI Jakarta terus berupaya untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai, seperti rumah sakit, klinik kesehatan ataupun balai pengobatan yang ada di tingkat paling bawah daerah administrasi DKI Jakarta. Seiring dengan perkembangan fasilitas kesehatan tersebut hal yang tidak kalah lebih penting adalah peningkatan pelayanan kesehatan pada masing-masing fasilitas tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien, yaitu standar keselamatan pasien wajib diterapkan fasilitas pelayanan kesehatan dan penilaiannya dilakukan dengan menggunakan instrumen Akreditasi. Standar keselamatan pasien tersebut terdiri dari tujuh standar yaitu: (1) hak pasien; (2) mendidik pasien dan keluarga; (3) keselamatan pasien dan kesinambungan pelayanan; (4) penggunaan metoda-metoda peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan program peningkatan keselamatan pasien; (5) peran kepemimpinan dalam meningkatkan keselamatan pasien; (6) mendidik staf tentang keselamatan pasien; (7) komunikasi merupakan

kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien. Oleh karena itu kualitas pelayanan mutlak harus dilakukan oleh semua instansi pengada pelayanan khususnya fasilitas kesehatan.

Sejalan dengan itu, sebelumnya Kemenkes telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang SPM Bidang Kesehatan yang memuat 12 jenis pelayanan dasar yang harus dilakukan Pemerintah Kabupaten/Kota, yaitu: (1) Pelayanan kesehatan ibu hamil sesuai standar pelayanan antenatal; (2) Pelayanan kesehatan ibu bersalin; (3) Pelayanan kesehatan bayi baru lahir; (4) Pelayanan Kesehatan Balita; (5) Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar; (6) Pelayanan kesehatan pada usia produktif; (7) Pelayanan kesehatan pada usia lanjut; (8) Pelayanan kesehatan penderita hipertensi; (9) Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Mellitus; (10) Pelayanan Kesehatan Orang dengan Gangguan Jiwa Berat; (11) Pelayanan Kesehatan Orang dengan Tuberkulosis (TB); (12) Pelayanan Kesehatan Orang dengan Risiko Terinfeksi HIV. Kedua peraturan tersebut dijadikan bahan rujukan instansi kesehatan dalam menerapkan standart pelayanan. Pemberlakuan standart pelayanan dan kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pada setiap individu konsumen atau masyarakat yang pada akhirnya kedua hal tersebut akan menumbuhkan loyalitas terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut.

Griffin dan Moorhead (2010) mengatakan bahwa, indikator dalam loyalitas konsumen meliputi: (1) melakukan pembelian secara teratur; (2) membeli diluar lini produk; (3) merekomendasikan kepada orang lain; (4) menunjukkan kekebalan dari tarikan pesain. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutlak diperlukan pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Semakin ketatnya persaingan, maka pasien semakin selektif dan mengharuskan Klinik Artha Graha Peduli selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui mengenai pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Klinik Artha Graha telah berdiri sejak tahun 2013 dan berlokasi di Jakarta Pusat. Dari data kunjungan pasien, terjadi peningkatan signifikan pada bulan Februari berjumlah 206 orang dan penurunan di bulan September berjumlah 176 orang sekitar 14%. Adapun untuk data awal dengan beberapa pertanyaan yang disebar ke pasien: (1) pasien merasa puas saat berobat di klinik Artha Graha Peduli sebesar 90 %; (2) pasien akan berkunjung kembali setelah berobat di klinik Artha Graha sebesar 80 %; (3) pasien tidak akan berobat ke klinik lain selain klinik Artha Graha sebesar 10 %; (4) petugas klinik Artha Graha Peduli telah memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sebesar 75%; (5) ruang pemeriksaan di klinik Artha Graha Peduli bersih sebesar 85%; (6) pasien akan merekomendasikan klinik Artha Graha Peduli kepada teman atau keluar sebagai pilihan utama sebesar 50%; (7) petugas klinik melayani pasien berobat dengan tepat waktu sebesar 80%; (8) pasien merasa nyaman berobat di klinik Artha Graha Peduli sebesar 90%; (9) klinik Artha Graha Peduli dapat dipercaya dalam memberikan pengobatan kepada pasien sebesar 70%; (10) dokter dan petugas klinik Artha Graha Peduli mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh-sungguh sebesar 95%.

Hal tersebut bisa saja dipengaruhi oleh ketidakpuasan pasien, penurunan kepuasan pasien terhadap klinik atau terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari karyawan dan masyarakat umum yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan karyawan dan masyarakat umum ini sangat penting karena mereka merasakan kepuasan akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan.

1.2 Penelitian Terdahulu

Berli, Asuncion, Josefa, Martin, dan Quintana (2004) mereka melakukan penelitian pasar perbankan di Las Palmas de Gran Canaria, pulau Canary, Spanyol. Hasil penelitian tersebut yaitu pada pasar perbankan retail diketahui

kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan.

Oliviera, Arieta, Temporini dan Jose (2006), meneliti pasien Rumah Sakit Universitas Estadual de Campinas bagian *Ophthalmology*. Hasil dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang dibantu dengan perawatan sesudah pasien keluar dari rumah sakit (*evaluasi*). Dengan *evaluasi*, pengetahuan pasien bertambah lebih baik dan berdampak positif terhadap pelayanan.

Espiegel, Joel, Fandos, dan Flavin (2008) mereka melakukan penelitian terhadap 223 responden dengan cara menyebarkan kuisioner, selanjutnya menganalisa data menggunakan *structural equations model* (SEM). Hasil dari penelitian tersebut ialah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada industri makanan.

Raposo, Alves dan Duarte (2009), meneliti pasien Pusat Kesehatan Portugal, penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM. Hasil dari penelitian ini perawatan, staff, fasilitas dan pengobatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdampak pada perbaikan pelayanan kesehatan yang sangat efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Ini juga didasari oleh institusi akuntabel dan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan.

Zonghao, Chen, Yip, dan Teo (2009) meneliti konsumen pada toko pakaian kasual di Singapura. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa bauran pemasaran khususnya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.

Lee, Chen, Chen dan Chen (2010) meneliti di Rumah Sakit Chimei Taiwan. Penelitian ini mengambil *sample* 400 responden, dengan pengambilan *sample* secara acak, penelitian ini dianalisis menggunakan metode SEM, dengan variable orientasi customer, informasi pelayanan, nilai pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien, hasil dari penelitian ini adalah orientasi *customer* berkolerasi positif terhadap provider pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan berkolerasi positif terhadap orientasi *customer* dan nilai pelayanan berkolerasi positif terhadap kualitas pelayanan.

Wu (2011), menganalisis salah satu rumah sakit di Taichung Taiwan. Penelitian ini dianalisis menggunakan *softwer* SEM. Dengan *variable* penelitian kualitas pelayanan kesehatan, *brand image* rumah sakit, kepuasan dan kesetiaan pasien. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dan *brand image* rumah sakit.

Alrubaiee dan Alkaa'ida (2011), melakukan penelitian pada pasien Rumah Sakit Al-Basher Sahab Jordan. Hasil penelitiannya kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak positif terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan beberapa variabel dari karakteristik demografi sosial mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien.

Rolph dan Srinivasan (2011) penelitiannya pada *e- markets*, data dianalisis dengan (CFA) confirmatory faktor analysis dan struktural equation model (SEM) membuktikan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Tang (2012) meneliti masyarakat urban tahun 2008, hasil dari penelitiannya adalah kepuasan pasien berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kepercayaan mempengaruhi kepuasan hidup pasien, pasien akan mempromosikan penyedia layanan kesehatan apabila pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan akan terus memperbaiki diri dan mengalami kemajuan.

Cerri Shpetim (2012) meneliti hubungan kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas perusahaan. Sampel diambil pada dua universitas di Albania sebanyak 258 mahasiswa. Data dianalisis dengan (CFA) confirmatory faktor analysis dan struktural equation model (SEM). Hasil dari penelitian ini ialah adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas perusahaan.

Atinga, Nkrimah dan Domfeh (2012), penelitiannya dilakukan pada pasien Rumah Sakit Pusat Nasional Ghana. Hasil dari penelitian ini: (1) penjelasan petugas medis tentang kondisi pasien mempengaruhi kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan; (2) sopan santun membuat pasien sangat puas pada

kualitas pelayanan kesehatan; (3) pasien mendapatkan *support* sehingga merasa sangat puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan; (4) terdapat pengaruh baik antara lingkungan rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan yang berpengalaman dengan kepuasan pasien; (5) waktu tunggu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Aiken, Sermeus, Heede, Sloane, Busse, McKee, Bruyneel, Rafferty, Griffiths, Casbas, Tishelman, Scott, Brzostek, Kinnunen, Schwendiman, Heinen, Zikos, Sjetne, Smith dan Lee (2012), meneliti pasien di Rumah Sakit Eropa dan United States dengan sample 488 rumah sakit di Eropa dengan responden 33.659 perawat dan 11.318 pasien. 617 rumah sakit di United State dengan responden 61.168 perawat dan 120.000 pasien. Penelitian menggunakan PES-NWI dan *instrument survey*. Hasil dari penelitian ini adalah dimana para investor lebih memilih berinvestasi pada teknologi fasilitas rumah sakit dari pada berinvestasi pada staf rumah sakit, sehingga terjadinya penurunan pelayanan rumah sakit yang berdampak negatif pada kepuasan dan kesetiaan atau loyalitas pasien.

Chang, Chen dan Lan (2013), menganalisis mengenai pasien Pusat Kesehatan Taiwan, hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah persepsi layanan medis berbasis interpersonal memberikan dampak positif untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

1.3 Kesenjangan Penelitian

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak positif terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan beberapa variabel dari karakteristik demografi sosial mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien (Alrubaiee dan Alkaa'ida, 2011). Hal ini berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh penulis, penulis melakukan penelitian dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas pasien, dan karakteristik demografi tidak diuji dalam penelitian ini. Serta pengambilan sampel

juga berbeda, Alrubaiee dan Alkaa'ida (2011) mengambil sampel pada pasien di Rumah Sakit Al-Basher Sahab Jordan, pasien tersebut berobat tidak gratis. Sedangkan penulis mengambil sampel pada pasien yang berobat di klinik Artha Graha Peduli sebagian besar gratis. Selanjutnya Wu (2011) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas pasien, *brand image* rumah sakit dan mengambil sampel di salah satu rumah sakit Taichung Taiwan. Namun pada penelitian tersebut terdapat variabel *brand image* yang mempengaruhi variabel lainnya. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis, dimana variabel *brand image* tidak diteliti dan mengambil sampel di klinik Artha Graha Peduli di Jakarta Pusat, hasil yang berbeda dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan Aiken, *et al.* (2012) menyatakan dimana para investor lebih memilih berinvestasi pada teknologi fasilitas rumah sakit daripada berinvestasi pada staf rumah sakit, sehingga terjadinya penurunan pelayanan rumah sakit berdampak negatif pada kepuasan dan kesetiaan atau loyalitas pasien. Penelitian tersebut juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu didalam kualitas pelayanan tidak melibatkan investor dalam sebuah organisasi manajemen.

Olivera, *et al.* (2006) meneliti pasien Rumah Sakit Estedual de Campinas divisi *ophthalmology* dari penelitian tersebut menunjukkan peningkatan kepuasan pasien dengan cara melakukan evaluasi terhadap pasien. Petugas kesehatan akan menghubungi dan memberikan arahan terkait perkembangan penyakit pasien, sehingga pasien memahami penyakit yang dideritanya dan menambah pengetahuan tentang penyakitnya. Hal ini sama dengan hasil penelitian dari Espejel, *et al.* (2008) mereka juga membuktikan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada industri makanan. Begitu juga dengan hasil penelitian Beerli, *et al.* (2004) bahwa pada pasar perbankan *retail* diketahui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Berdasarkan penelitian yang sudah diteliti hasilnya kualitas pelayanan berhubungan pada kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Sebagian besar penelitian dilakukan di lingkungan perusahaan, industri perhotelan, rumah sakit pemerintah dan swasta. sehingga menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien di klinik swasta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan data awal yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu: adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien, faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien dan faktor yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap loyalitas pasien.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, di klinik Artha Graha Peduli

Tujuan khusus penelitian ini:

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien
3. Untuk mengetahui adakah kepuasan dan loyalitas pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Bagi penulis, penelitian ini untuk mengetahui aspek-aspek yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta mengetahui pengaruh kepuasan dan loyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga dijadikan sebagai masukan positif untuk menambah informasi dan wawasan kepada klinik tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien maka dapat meningkatkan jumlah pasien sehingga menaikkan profit. Bagi pihak Universitas Esa Unggul Jakarta, sebagai referensi yang dijadikan dasar untuk penulis berikutnya mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.