

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi di abad 21 ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan mencari strategi bagaimana produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan akan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain dan bagi perusahaan akan meningkatkan keuntungan (*profit*). Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dimana produk yang dihasilkan adalah jasa, dan persaingan antar rumah sakit juga begitu ketat dikarenakan yang dahulu rumah sakit merupakan bisnis non profit beralih ke perusahaan profit sehingga menjadi salah satu tujuan bisnis dari para pengusaha.

Menurut para peneliti terdahulu, Isbandono (2009) dan Chitami (2013), yang melakukan penelitian di rumah sakit umum Syaiful Anwar Malang dan RS Otorita Batam pasien rawat inap (variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas), berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, peneliti lain Utama (2003) di RSU Cakra Husada Klaten (variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) berkesimpulan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara individual maupun bersama-sama. Menurut Gunawan (2011), melakukan penelitian di RSU Swasta di kota Singaraja (Bali) dengan hasil dari kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, emphaty, reliability, responsive dan assurance*) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien. Dari beberapa penelitian tersebut diatas, maka peneliti akan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas dalam melakukan penelitiannya dengan studi kasus di rumah sakit.

Rumah sakit yang sudah beroperasi harus tetap mempertahankan pasien-pasiennya agar tidak berpindah ke rumah sakit lainnya. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting untuk mempertahankan agar pasien tetap melakukan pengulangan kunjungan ke rumah sakit yang sama. loyalitas

pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru. Dalam memperbaiki loyalitas pelanggan/pasien akan meningkatkan *profitable*, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru. Dan untuk memperbaiki dan meningkatkan loyalitas pelanggan/pasien, kepuasan pelanggan/pasien merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini tingkat persaingan rumah sakit sangat tinggi. Agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang, pihak rumah sakit harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di rumah sakit serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen, rumah sakit akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi

mereka terhadap harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kenyataan pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas layanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas layanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Dengan melihat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan memperkirakan bahwa kepuasan pelanggan keseluruhan menjadi positif dan substansial ketika konsumen merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh terhadap minat membeli atau menggunakan kembali. Menyajikan suatu layanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan pada prinsipnya merupakan kajian menyangkut layanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Medistra sebagai salah satu rumah sakit terkemuka yang terletak di jalan Gatot Subroto Kavling 59, Jakarta Selatan sebagai penyedia jasa layanan kesehatan yang mulai menjalankan pelayanannya secara resmi pada tanggal 28 November 1991, merupakan rumah sakit swasta milik PT. Baktiparamita Putrasama yang terdiri dari para dokter ahli dan pelanggan yang dalam hal ini pasien dari kalangan menengah keatas, selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan usaha meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggannya. Sebagai salah satu bagian pelayanan dari perusahaan jasa, tentu saja RS Medistra juga memiliki kompetitor-kompetitor

sesuai kelasnya dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan, keakuratan dan ketepatan hasil pemeriksaan kesehatan adalah merupakan parameter kualitas pelayanan yang harus dicapai. Kualitas pelayanan pada saat pemeriksaan kesehatan secara kasat mata sering sekali dilihat dengan bagaimana petugas medis dan non medis dapat melayani pelanggan dengan baik sesuai harapan pelanggan, alur dan proses yang tertata dengan baik (tidak terlalu lama menunggu), serta hasil pemeriksaan yang tepat, cepat dan akurat, sehingga tercapainya tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang tinggi terhadap rumah sakit. Untuk melihat tingkat kepuasan dan loyalitas pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Medistra, peneliti menampilkan data sekunder kunjungan pasien rawat jalan dan keluhan atau komplain dari pasien.

Tabel 1.1
Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS MEDISTRA

NO	JENIS KUNJUNGAN	JUMLAH KUNJUNGAN			
		TAHUN 2011	TAHUN 2012	TAHUN 2013	TAHUN 2014
1	PASIEN UGD	10.022	9.778	10.087	10.013
2	PASIEN POLIKLINIK (UMUM dan SPESIALIS)	9.473	9.778	10.072	9.906

Sumber data dari Unit Rekam Medis RS Medistra

Dari data kunjungan pasien rawat jalan seperti tabel diatas, terlihat jumlah kunjungan yang naik turun sebesar 2,5%. Dan dari data tersebut kunjungan pasien baru rata-rata tiap tahun berkisar antara 10% - 15 %, dengan target dari rumah sakit sebesar 22% yang artinya kunjungan pasien baru menurun. Tetapi kita belum bisa memperkirakan bahwa pasien lama yang berkunjung berulang ke rumah sakit Medistra dengan alasan puas karena kualitas pelayanan rumah sakit, dokter

dan perawat, serta penunjang pelayanan atau kunjungan berulangnya karena pasien fanatik karena dokter terutama spesialis tertentu. Sumber data lain berupa keluhan atau komplain pasien rawat jalan yang masuk ke bagian marketing baik secara langsung maupun melalui surat tertulis atau surat elektronik di tahun 2012 sebanyak 14 kali, tahun 2013 sebanyak 20 kali dan di tahun 2014 sebanyak 32 kali. Terjadi peningkatan di setiap tahun keluhan atau komplain pasien terhadap waktu tunggu praktek dokter yang tidak menentu, keramahan bagian administrasi dan perawat, antrian dokter, antrian farmasi, alat medis yang tidak siap pakai saat dibutuhkan, komunikasi perawat terhadap pasien serta kurang tanggapnya petugas atas kebutuhan pasien.

Kemudian setelah melihat data komplain dan kunjungan pasien rawat jalan di tahun 2012 sampai dengan tahun 2014, maka peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit Medistra yang berdampak terhadap kepuasan pasien dan akan melakukan kunjungan berulang ke rumah sakit. Peneliti fokus pada pelayanan rawat jalan, karena merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia. Karena jumlah pasien rawat jalan jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan sebenarnya adalah sumber pangsa pasar yang besar yang belum dioptimalkan. Penghasilan unit rawat jalan diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang sehingga kenyataan ini merupakan faktor kunci didalam peningkatan finansial rumah sakit yang berguna untuk kelangsungan operasional jangka panjang rumah sakit. Disamping itu, peneliti ingin mengetahui loyalitas pasien yang berkunjung ke RS Medistra bukan hanya karena mencari dokter spesialis tertentu tetapi karena mendapatkan pelayanan yang melebihi harapan pasien dari pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin menganalisa apakah pasien yang datang berobat ke RS Medistra karena alasan mencari dokter spesialis tertentu atau karena puas dengan pelayanan rumah sakit. Penulis melalui penelitian ini berperan sebagai *boundary spanning* yaitu sebagai penghubung antara rumah sakit dengan pasien internal dan eksternalnya, melalui proses pengolahan informasi, menginterpretasikan hasil kuesioner pasien eksternal setelah menganalisa data dan mengajukan rekomendasi berupa

perencanaan dalam meningkatkan reputasi rumah sakit sehingga pasien yang datang kembali berobat ke RS Medistra dengan alasan karena merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian Jeanasis (2012) yaitu Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan signifikan dengan loyalitas pasien, kualitas pelayanan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien merupakan *variable intervening* yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan mengambil *setting* yang berbeda penelitian ini dilakukan di Jakarta dengan mengambil sampel pasien yang pernah melakukan kunjungan ke rumah sakit Medistra. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Mediasi Kepuasan” (Studi Kasus Di Rumah Sakit Medistra).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan beberapa masalah yang akan mempengaruhi kunjungan pasien ke rumah sakit Medistra, yaitu peningkatan atau penurunan kunjungan pasien lama non asuransi sejak tahun 2012 sebesar 2,5%, banyaknya keluhan pasien mengenai pelayanan petugas administrasi, perawat dan dokter, lamanya antrian di bagian administrasi dan farmasi, akses menuju rumah sakit yang macet dan susah mencari lahan parkir sebagai pertimbangan dalam melakukan kunjungan pasien, serta banyak bermunculan rumah sakit baru dan klinik-klinik di sekitar rumah sakit juga akan mempengaruhi kunjungan pasien.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena banyaknya masalah yang diidentifikasi maka peneliti melakukan pembatasan masalah yang dibawakan dalam penelitian ini. Adapun batasan masalah ini dengan maksud agar lebih terarah sehingga dapat didapat

penyelesaian atas masalah tersebut. Beberapa masalah yang akan kita bahas adalah mengenai penurunan kunjungan pasien lama, peningkatan jumlah keluhan atau komplain pasien terhadap pelayanan administrasi, perawat dan dokter, pengaruh antrian yang lama oleh petugas administrasi dan farmasi serta waktu tunggu pelayanan dokter.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah melakukan pembatasan dalam semua masalah-masalah yang ada, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut: apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, apakah pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dan apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Medistra dengan kepuasan sebagai *variable intervening*

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diadakan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan di mediasi oleh kepuasan dan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis adalah untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan dan gambaran loyalitas pasien di rumah sakit, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit medistra. Penelitian ini juga bermanfaat bagi Manajemen RS Medistra sebagai masukan kepada manajemen Rumah Sakit Medistra tentang persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik loyalitas pasien dalam rangka mempertahankan pasien lama rumah sakit dan sebagai dasar dan langkah awal evaluasi berkala dalam penilaian kualitas pelayanan kepada pasien. Dan bagi Universitas Esa Unggul, untuk menambah kepustakaan tentang penerapan manajemen rumah sakit dan dapat memberi masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit terhadap loyalitas pasien

1.7 Sistematika Penulisan

Proposal Tesis ini tersusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, untuk melihat sejauh mana teori yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan yang nyata serta mendukung pemecahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, kerangka pemikiran, hipotesis metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data, serta definisi operasional variabel.

BAB IV ANALISA dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas, kegiatan-kegiatan dan usaha perusahaan, serta data responden. Bab ini juga akan menjelaskan hasil hubungan dimensi setiap variabel yang diteliti

.BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya