

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi di abad 21 ini, persaingan bisnis antar Rumah Sakit semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Untuk memenangkan persaingan tersebut, Rumah Sakit mencari strategi bagaimana produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan akan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien tidak beralih ke Rumah Sakit lain dan bagi Rumah Sakit 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.

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik sehingga menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih cepat. Keberadaan Rumah Sakit baik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar menyebabkan terjadi persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola Rumah Sakit pada umumnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

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

pasientidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pasien 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 pasien/pasien akan meningkatkan *profitable*, yakni pasien bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan pelayanan lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pasien yang baru. Dan untuk memperbaiki dan meningkatkan loyalitas pasien/pasien, kepuasan pasien/pasien merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Banyak manfaat yang diterima oleh rumah sakit dengan tercapainya tingkat kepuasan pasien yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pasien tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pasien, mengurangi sensitivitas pasien terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pasien, 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 pasien lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka pasien 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 pelayanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapanJpasien. 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 pasien. Dengan cara memahami persepsi pasien mengenai pelayanan di rumah sakit serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan pasien, rumah sakit akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Menurut para akademisi, kepuasan pasien 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 pasien lebih besar dari kenyataan pelayanan yang diterima maka

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

Dalam menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Kepuasan pasien dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada para pasiennya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal rumah sakit, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Dengan melihat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan memperkirakan bahwa kepuasan pasien keseluruhan menjadi positif dan substansial ketika pasien merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, penyampaian pelayanan yang dirasakan 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 pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien pada prinsipnya merupakan kajian menyangkut pelayanan yang berkualitas.

Pada awalnya sistem nilai Rumah Sakit terutama berfungsi sosial, kemudian terjadi perubahan nilai – nilai tersebut dari fungsi sosial menjadi usaha bisnis yang surplus, “*profit making* “ sehingga dari operasionalnya dapat dilakukan renovasi, reinvestasi, pengadaan peralatan modern, pengembangan sumber daya manusia secara berkesinambungan. RSIA Brawijaya Jakarta adalah salah satu RSIA yang sangat bernilai dari segi material dan moral. RSIA Brawijaya Jakarta merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan dengan kriteria rumah sakit tipe B, berlokasi di Jalan Taman Brawijaya 1, Cipete Utara Jakarta Selatan yang merupakan lokasi yang cukup strategis, dan dekat dengan daerah perkantoran, Apartemen, Sekolah Internasional, pertokoan dan perumahan elit di Jakarta Selatan.

Data pasien yang Rawat Jalan di Rumah RSIA Brawijaya Jakarta menunjukkan tingginya loyalitas pasien terhadap penampilan RSIA Brawijaya Jakarta secara keseluruhan. Mengembangkan loyalitas pasien Rawat Jalan membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih Rumah Sakit sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan Rumah Sakit satu dengan yang lainnya terutama dalam kualitas pelayanan. Dalam kualitas pelayanan di RSIA Brawijaya Jakarta, diperoleh informasi dari beberapa pasien, bahwa RSIA Brawijaya Jakarta pelayanan yang diberikan cukup memuaskan dalam bidang pelayanan medis, para medis, kelengkapan peralatan dan kebersihannya.

Sebagai salah satu bagian pelayanan dari perusahaan jasa, tentu saja RSIA Brawijaya Jakarta 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 pasien dengan baik sesuai harapan pasien, 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 RSIA Brawijaya Jakarta, peneliti menampilkan data sekunder kunjungan pasien rawat jalan dan keluhan atau komplain dari pasien.

Data keluhan atau komplain pasien yang masuk ke bagian marketing baik secara langsung maupun melalui surat tertulis atau surat elektronik di tahun 2014 sebanyak 20 kali, beberapa keluhan atau komplain pasien terhadap waktu tunggu praktek dokter yang tidak menentu, keramahan bagian administrasi dan perawat, antrian dokter, alat medis yang tidak siap pakai saat dibutuhkan, komunikasi perawat terhadap pasien serta kurang tanggapnya petugas atas kebutuhan pasien. Kemudian dari data yang di dapat dari unit rekam medik, rata-rata kunjungan pasien umum ke UGD di tahun 2014 adalah 900 orang tiap bulan dan di poliklinik dokter rata-rata 4557 orang tiap bulan.

Dari data kunjungan pasien rawat jalan di tahun 2014, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan poli rawat jalan spesialis kandungan dan poli rawat jalan spesialis anak di RSIA Brawijaya Jakarta dan besaran harga pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien kepada rumah sakit bukan kepada dokter spesialis tertentu. Peneliti fokus pada pelayanan rawat jalan, karena merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia. 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 RSIA Brawijaya Jakarta bukan 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 RSIA Brawijaya Jakarta 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 RSIA Brawijaya Jakarta dengan alasan karena merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran replikasi dari journal Cheng, T.C.E., Lai, L.C.F., Yeung, A.C.L. (2008). Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang di pengaruhi oleh Citra merek rumah sakit dan persepsi harga. maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul : “KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN MEDIASI CITRA MEREK DAN KEPUASAN PASIEN MEMPERTIMBANGKAN FAKTOR HARGA ”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka penulis akan berkonsentrasi terhadap penilaian poli rawat jalan dokter spesialis Kandungan (*OBSGYN*), dan ,Poli rawat jalan anak, dengan memperhatikan peningkatan atau penurunan kunjungan pasien lama non asuransi sejak tahun 2014. Dengan menelaah juga beberapa masalah yang akan mempengaruhi kunjungan pasien ke poli rawat jalan RSIA Brawijaya Jakarta, Seperti keluhan pasien mengenai pelayanan petugas administrasi, perawat dan dokter, lamanya antrian di bagian administrasi dan farmasi, akses menuju rumah sakit yang macet dan susah nya 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

Penelitian ini terbatas pada faktor-faktor pendekatan variabel *kualitas pelayanan* dengan dimensinya yang meliputi *keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik* , serta variabel *persepsi harga, variabel kepuasan pasien, variabel citra rumah sakit, dan variabel loyalitas pasien* yang terdapat dilingkungan jasa pelayanan kesehatan yaitu RSIA Brawijaya Jakarta

1.4. Rumusan Masalah

Berdasar uraian diatas, peneliti ingin meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk dapat loyal pada jasa pelayanan rumah sakit. Secara spesifik, perumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
4. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pasien?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra merek?
6. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diadakan adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien secara umum terhadap loyalitas pasien dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasiendengan di mediasi oleh citra rumah sakit dan persepsi harga pada industri jasa kesehatan di RSIA Brawijaya Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Akademi, sebagai informasi dan menambah khasanah keilmuan untuk lembaga akademis sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi rumah sakit, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan oleh RSIA Brawijaya Jakarta sehingga kepuasan pasien tercapai.
3. Peneliti, sebagai pengembangan pengetahuan yang diperoleh selama dibangku perkuliahan khususnya dibidang manajemen rumah sakit.