

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sejalan dengan itu semakin banyaknya perusahaan yang bergerak pada sektor yang sama membuat persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi. Kondisi ini menuntut perubahan besar terhadap perusahaan untuk terus bergerak maju menciptakan inovasi baru yang unggul agar mampu bersaing secara berkesinambungan di era globalisasi modern ini.

Perubahan yang mengarah pada kemajuan perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif harus dapat diwujudkan dalam bentuk produk berupa barang ataupun jasa yang berkualitas berupa pelayanan yang baik kepada para pelanggan, lebih dari pesaingnya. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan membeli jasa yang ditawarkan melalui kepuasan pelanggan. Untuk itu salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan perusahaan adalah memfokuskan perhatiannya pada kepuasan pelanggan. Apabila yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa yang pada akhirnya merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Rumah sakit salah satu contoh institusi yang memasarkan jasa pelayanan kesehatan atau yang sering disebut pelayanan medik. Rumah sakit sebagai sebuah tempat dan fasilitas kesehatan, dituntut untuk dibangun

dengan layak serta terpelihara dengan baik, keamanan, kerapihan, kebersihannya agar menjamin kenyamanan, kesehatan dan keselamatan pasiennya. Selain itu rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang lapang, tidak berdesak-desakan serta terjamin pengobatan perlengkapan kedokteran bagi kesembuhan pasien.

Dalam perkembangannya, rumah sakit masa kini bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial semata, tetapi merupakan lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya. Perubahan fungsi ini terjadi dengan banyak ditemukannya penyakit-penyakit baru maupun teknologi pengobatan yang semakin maju. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga rumah sakit penyedia layanan jasa untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Secara umum dapat dikatakan kualitas pelayanan rumah sakit yang dipersepsikan baik yaitu pelayanan yang diterima mampu melampaui harapan pasien atau pelanggan sehingga menjadi puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan rumah sakit yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Perasaan puas yang diterima pasien tersebut akan menimbulkan kenyamanan dan membentuk persepsi yang positif terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Kondisi inilah yang selanjutnya membuat jasa/ pelayanan rumah sakit mendapat posisi nomor satu dimata pasien sehingga menjadi loyalitas untuk tidak berpindah ke rumah sakit pesaing.

Terciptanya loyalitas pasien tentunya berpengaruh pada kemajuan kesejahteraan rumah sakit dimasa depan. Hal ini menuntut rumah sakit untuk meningkatkan jumlah pelanggan baru dan mempertahankan loyalitas pasien. Untuk mempertahankan loyalitas pasien kepada rumah sakit, maka rumah sakit berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya dengan memfokuskan perhatiannya terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balaraja merupakan rumah sakit yang masih terbilang baru dan berakreditasi C sehingga masih memiliki

keterbatasan baik sarana maupun prasarana yang menunjang kebutuhan pasien. Saat ini RSUD Balaraja mulai meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai dan menuju akreditasi B. RSUD Balaraja semaksimal mungkin memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Saat ini RSUD Balaraja telah mampu memberikan pelayanan-pelayanan spesialisasi, yang meliputi: instalasi rawat jalan, instalasi darurat medik, instalasi bedah sentral, instalasi rawat inap/ICU/ICCU dan instalasi penunjang lainnya. Sebagai salah satu bagian pelayanan dari perusahaan jasa, tentu saja RSUD Balaraja juga memiliki kompetitor-kompetitor sesuai kelasnya dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan.

Kualitas pelayanan RSUD Balaraja seperti keakuratan dan ketepatan hasil pemeriksaan kesehatan, pelayanan yang sopan dan ramah merupakan parameter kualitas pelayanan yang harus dicapai demi mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien. Namun dalam hal ini masih saja ditemukan adanya keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menandakan tidak semua pasien merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas rumah sakit RSUD Balaraja.

Pada penelitian ini terdapat kesenjangan penelitian di RSUD Balaraja yakni menurunnya jumlah pasien rawat inap yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: (1) jumlah kamar pasien rawat inap di RSUD Balaraja yang terbatas, sehingga apabila ada pasien yang ingin rawat inap tetapi tidak ada kamar kosong, maka pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain; (2) apabila ada pasien rawat inap yang meninggal maka calon pasien rawat inap yang lain tidak boleh langsung menggunakan kamarnya karena harus disterilkan terlebih dahulu dan prosesnya berlangsung selama 6 jam; (3) kunjungan dokter spesialis yang tidak tepat waktu sehingga banyak pasien yang terpaksa menunda kepulangannya.

Pada penelitian sebelumnya ada literatur yang meneliti dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan, bagaimana kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan bagaimana kepuasan pengaruh loyalitas. Perbedaan

dalam penelitian ini, para peneliti menempatkan kepuasan sebagai variabel mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Balaraja, yang merupakan rumah sakit yang baru didirikan. kualitas pelayanan Rumah Sakit Balaraja antara lain seperti tenaga medis atau non medis dapat melakukan pemeriksaan kesehatan dengan hasil yang cepat dan akurat, petugas medis atau non-medis selalu memberikan layanan sopan dan ramah seperti ini akan menjadi parameter kualitas layanan yang harus dicapai untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Rawat Inap RSUD Balaraja
Periode Tahun 2015 - Tahun 2016

Bulan	Rawat Inap	
	Tahun 2015	Tahun 2016
1	-	594
2	-	707
3	-	744
4	-	794
5	-	731
6	-	735
7	-	748
8	-	720
9	-	588
10	562	664
11	579	686
12	540	674

Sumber data: rekapan data rawat inap RSUD Balaraja

Dari data diatas pada tiga bulan terakhir tahun 2015 dapat terlihat stabilnya jumlah pasien rawat inap, yaitu jumlah pasien rawat inap di bulan Oktober sebanyak 562 pasien, November sebanyak 579 pasien dan pada bulan Desember sebanyak 540 pasien. Kemudian pada tahun 2016 telah terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pasien rawat inap, dimana pada bulan Januari jumlah pasien sebanyak 594, pada bulan Febuari sebanyak

707, pada bulan Maret sebanyak 744, pada bulan April sebanyak 794, pada bulan Mei sebanyak 731, Selanjutnya pada bulan Juni sebanyak 735, pada bulan July sebanyak 748, pada bulan Agustus sebanyak 720, pada bulan September sebanyak 588, pada bulan Oktober sebanyak 664, pada bulan November sebanyak 686 dan terakhir pada bulan Desember sebanyak 674. Dari data yang diperoleh dilihat RSUD Balaraja telah terjadi jumlah kenaikan serta penurunan pasien yang di sebabkan oleh beberapa hal yang terkait dengan kualitas pelayanannya.

Adapun hasil observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan ada beberapa keluhan mengenai lambatnya penanganan petugas administrasi untuk masuk ke ruang rawat inap. Selain itu keluhan pasien mengenai dokter yang sering kali tidak ada ditempat saat pasien membutuhkan jasa dokter untuk konsultasi masalah kesehatan yang dimiliki pasien. Pada malam hari sedikitnya perawat yang bertugas dari pada perawat yang bertugas dipagi atau sore hari. Selanjutnya beberapa pasien mengeluh terhadap kebersihan fasilitas dirumah sakit. Kemudian masih saja ditemukan pasien yang kesulitan mendapatkan obat yang telah diresepkan dokter. Kesimpulan yang dapat dikatakan bahwa keluhan yang terjadi dikarenakan ketidak puasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD Balaraja. Kondisi dari kualitas pelayanan RSUD Balaraja inilah yang perlu ditingkatkan guna mengurangi tingkat ketidak puasan pasien.

Ketidak puasan pasien dapat terlihat dari banyaknya keluhan yang di terima pihak rumah sakit hal ini dapat menyebabkan pasien untuk bersikap tidak puas hingga menyebabkan ketidak loyal. Pengalaman pertama dalam mengkonsumsi atau menggunakan pelayanan jasa rumah sakit, merupakan langkah awal untuk menjadikan seorang pelanggan mampu bersikap loyal. Pasien yang mampu bersikap loyal merupakan aset bagi rumah sakit, apabila kesehatan seorang pasien terganggu maka pasien akan kembali lagi kerumah sakit tersebut. Pasien yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima pastinya akan mempromosikan kepada orang-orang terdekatnya ataupun orang-orang disekitar yang membutuhkan untuk

berobat ke rumah sakit RSUD Balaraja. Hal ini merupakan salah satu bentuk loyalitas pasien kepada RSUD Balaraja.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Balaraja penting dilakukan mengingat penelitian seperti ini belum pernah dilakukan di RSUD Balaraja, dengan mengambil sampel pasien dirawat inap. Hal ini dilakukan karena selama waktu tersebut pasien akan bersinggungan lebih intensif dengan banyak aspek pelayanan rumah sakit, mulai dari pelayanan medis, fasilitas kamar, fasilitas peralatan medis, fasilitas perawatan dan lain-lain. Penelitian ini ditujukan kepada pasien yang dirawat inap pada kelas dua dan tiga.

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan Tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Mediasi Kepuasan Pasien (Studi Pada RSUD Balaraja)".

1.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan diantaranya: Pouragha dan Zarei (2016) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Iran dengan model penelitian *cross-sectional*. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sebagian besar pasien memiliki pengalaman positif di departemen rawat jalan. Persepsi biaya jasa, konsultasi dokter, lingkungan fisik, dan informasi kepada pasien yang ditemukan menjadi faktor penentu yang paling penting dari kepuasan pasien.

Peneliti Arsanam dan Yousapronpaiboon (2014) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada departemen farmasi rumah sakit umum dengan model penelitian *Pearson*

Correlation. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil penelitian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Peneliti Markovic, Loncaric dan Loncaric (2014) yang membahas mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri kesehatan dengan model penelitian *multiple regression analysis*. Dari hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut memberikan arah bagi manajer rumah sakit untuk lebih mengembangkan strategi yang akan memenuhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan daya saing mereka dipasar wisata kesehatan.

Peneliti Aykac, Aydin, Ates dan Cetin (2009) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Rumah Sakit Universitas Marmara dengan model penelitian analisis regresi. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Peneliti Kesuma, Hadiwidjojo, Wiagustini dan Rohman (2013) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh CRM/ Manajemen Hubungan Pelanggan dengan model penelitian Generalized Analisis Komponen Terstruktur. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh CRM.

Peneliti Arab, Tabatabaei, Rashidian, Forushani dan Zarei (2012) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Swasta di Iran dengan model penelitian *cross-sectional*. Dari penelitian tersebut menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien membuktikan pentingnya strategis meningkatkan pelayanan kualitas untuk menarik dan mempertahankan pasien dan memperluas pangsa pasar.

Peneliti Mendoza (2014) yang membahas mengenai hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas di Rumah Sakit CP Reyes dengan model penelitian *pearson correlation*. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas, pasien di Rumah Sakit CP Reyes sangat puas dengan pelayanan medis yang berkualitas yang mereka terima. Selanjutnya peneliti Srivastava (2015) yang membahas mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas dengan model penelitian konseptual. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas.

1.3 Kesenjangan Penelitian

Dapat terlihat pada penelitian-penelitian terdahulu variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas telah menarik perhatian sebagai parameter untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan dan loyalitas melalui kualitas pelayanan. Seperti penelitian Pouragha dan Zarei (2016), dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pendidikan Iran. Adapun dalam penelitiannya, masalah fenomena yang terjadi di rumah sakit yaitu kebanyakan penelitian yang dilakukan di Iran telah difokuskan pada evaluasi kualitas layanan rawat inap terhadap kepuasan dan layanan rawat jalan telah diabaikan. Departemen rumah sakit bagian rawat jalan adalah salah satu bagian yang paling penting dari sistem kesehatan, sumber utama pasokan pasien untuk departemen rawat inap dan salah satu titik kontak pertama antara pasien dan rumah sakit. Dengan demikian, kualitas pelayanan rawat jalan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kesan pasien secara keseluruhan dari pelayanan rumah sakit.

Selain itu, dibandingkan dengan beberapa rumah sakit lainnya, bagian departemen rawat jalan tumbuh lebih cepat dan pendapatan dari bagian ini diperkirakan sama atau bahkan melebihi orang-orang dari layanan rawat inap. Oleh karena itu, departemen rawat jalan juga memainkan peran lain yang penting dalam profitabilitas rumah sakit, dan kemampuan rumah sakit

untuk memberikan layanan berkualitas tinggi pada departemen ini akan menjadi sangat penting bagi kelangsungan operasional rumah sakit dalam jangka panjang. Begitupun pada penelitian terdahulu Arsanam dan Yousapronpaiboon (2014), Markovic, *et al.* (2014) dan Aykac, *et al.* (2009) dalam penelitiannya mengatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian Aykac, *et al.* (2009) tidak hanya meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan namun dalam hasil penelitiannya mengatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, begitupun pada penelitian Kesuma, *et al.* (2013) dan Arab, *et al.* (2012). Hal ini dapat diartikan, ketika seorang pelanggan merasa kualitas layanan bertemu harapan mereka atau lebih, mereka akan puas dan loyal. Dalam penelitian lain tidak hanya mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas saja, namun sebagian peneliti mengukur atau melihat loyalitas berdasarkan kepuasan seseorang.

Seperti penelitian yang dilakukan Srivastava (2015) dalam penelitiannya mengatakan terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas begitupun Mendoza (2014) dalam penelitiannya mengatakan terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit CP Reyes, pasien sangat puas dengan pelayanan medis yang berkualitas yang mereka terima. Dalam persaingan industri, menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan sangat perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Beberapa penelitian terdahulu meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, bagaimana kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan bagaimana kepuasan mempengaruhi loyalitas. Adapun dalam penelitian ini berbeda, yaitu peneliti meletakkan variabel kepuasan sebagai

mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap kelas dua dan kelas tiga RSUD Balaraja, yang diharapkan mampu melihat secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi pasien rawat inap untuk bersikap loyal, yang dimediasi oleh kepuasan dan metode penelitian dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

1.4 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan beberapa masalah yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Balaraja. Adapun masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan, seperti terjadinya penurunan jumlah pasien rawat inap, keluhan pasien mengenai pelayanan dokter, perawat yang sering kali telat datang dan petugas administrasi yang kurang cepat dalam bekerja. Selain dari segi SDM nya kualitas pelayanan terhadap fasilitas umum juga kurang terpelihara kebersihannya seperti tempat ibadah dan toilet. pasien rawat inap masih sulit mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter di apotik RSUD Balaraja karena ketidak tersedianya obat, akses menuju rumah sakit menjadi pertimbangan bagi pasien untuk melakukan pengobatan, pelayanan yang lamban saat mengurus administrasi masuk keruang rawat inap serta adanya rumah sakit lain dan klinik di wilayah Balaraja yang menjadi pilihan pasien untuk berobat.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan pada instalasi rawat inap kelas dua dan kelas tiga RSUD Balaraja terhadap pasien umum yang dirawat minimal selama dua hari, dalam keadaan sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Pasien yang tidak termasuk dalam penelitian ini adalah pasien bayi, pasien anak, dan pasien ICU. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah keluhan pasien terhadap pelayanan medis oleh dokter dan perawat,

pelayanan administrasi, pengaruh pelayanan farmasi dan pengaruh fasilitas medis dan non medis ruang rawat inap RSUD Balaraja.

1.6 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian diatas dapat dirumuskan: (1) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap; (2) Apakah kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien; (3) Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien.

1.7 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Balaraja, untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD Balaraja dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD Balaraja.

1.8 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis sebagai proses pengayaan ilmu pengetahuan dan kesempatan untuk mengaplikasikannya dalam dunia perumahsakit. Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi RSUD Balaraja sebagai pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan masukan pada penyusunan perencanaan program pengembangan rumah sakit. 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.