

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Schulz R. And Jonshon A.C tahun 1976 Pengertian Rumah sakit dalam bahasa inggris disebut *hospital*. Kata *hospital* berasal dalam bahasa latin yang berarti tamu. Secara lebih luas kata itu bermakna menjamu para tamu. Memang menurut sejarahnya *hospital* atau rumah sakit adalah suatu lembaga yang bersifat kedermawanan (*charitable*), untuk merawat pengungsi atau memberikan pendidikan bagi yang kurang beruntung (miskin) berusia lanjut, cacat, atau para pemuda (dalam Bambang Hartono, 2010).

Rumah sakit memang tidak boleh dipandang sebagai suatu entetitas yang terpisah dan berdiri sendiri dalam kesehatan. Rumah sakit adalah bagian dari sistem kesehatan dan rujukan dan mekanisme bantuan. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan, rujukan semula melaksanakan penyembuhan dan pemulihan, dengan terjadinya perubahan orientasi nilai dan perkembangan pemikiran yang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan sosial budaya, maka rumah sakit dituntut untuk melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna dan terpadu yaitu peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan dan pemulihan. sehingga pasien sulit untuk menilai kualitas pelayanan yang didapat dari pihak Rumah Sakit (dalam Bambang Hartono, 2010).

Menurut Organization Kesehatan Sedunia atau *World Health Organization* (WHO), pada *WHO Hospital Advisory Group Meeting* yang

diselenggarakan pada tahun 1994 pengertian Rumah sakit harus terintegrasi dalam sistem kesehatan dimana ia berada. Fungsinya adalah sebagai pusat sumber daya bagi peningkatan kesehatan masyarakat diwilayah tersebut”. Sebuah rumah sakit yang responsif menaruh perhatian besar terhadap bagaimana publik memandang pelayanannya. Respon dari publik inilah dinamakan citra (image), yang tidak selalu harus sama dengan kenyataan (dalam Bambang Hartono, 2010).

Dinegara negara sedang berkembang, *public spending* pada semua sektor berkembang dengan pesat pada dekade 1960-an dan 1970-an. Salah satu program kesejahteraan adalah membiayai pelayanan rumah sakit. Pada tahun 1978 yang dilaksanakan di Alma-Ata dibekas negara sosialis Uni soviet WHO mengeluarkan hasil puncak deklarasi “*health for all by the year 2000*”. Pada dekade 1980-an pertumbuhan ekonomi melambat dan pengeluaran untuk kesehatan menurun, subsidi untuk pelayanan kesehatan kecil, sementara biaya pelayanan kesehatan semakin meningkat, khusus nya pelayanan rumah sakit yang menggunakan teknologi yang canggih Pada periode ini ada beberapa yang bersifat optimise bahwa pemerintah dapat aktif membiayai program-program kesejahteraan rakyatnya. Tidaklah mengherankan jika terjadi pergeseran mengenai arti pelayanan rumah sakit dari suatu pelayanan yang bersifat *public goods* yang artinya dengan subsidi tinggi atau bahkan gratis sama sekali menjadi *private goods* yang artinya menjadi suatu pelayanan yang bersifat individualistis. Sistem pelayanan kesehatan diindonesia di danai oleh pemerintah dan swasta. Secara garis besar pihak swasta membiayai sekitar 70% total pendanaan (Biro Keuangan Depkes, 2001). Pendanaan dari

swasta terutama diperuntukkan bagi sistem pelayanan kesehatan perorangan bersifat *private goods*. Dengan demikian, rumah sakit milik pemerintah adalah suatu Perkembangan rumah sakit yang saat ini mengalami transformasi besar. Semakin tinggi tingkat kesejahteraan suatu masyarakat, maka semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan jasa yang bersifat tidak terwujud (*Intangible*). Biasanya pasien akan memberikan penilaian kualitas pelayanan dari petunjuk fisik (*tangibles clues*) seperti bentuk atau penampilan karyawan, fasilitas jasa seperti gedung Rumah Sakit, peralatan, penampilan karyawan serta harga yang ditetapkan, karena kualitas pelayanan jasa tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*) sehingga interaksi antara pasien dengan karyawan Rumah Sakit merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pada masa sekarang rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif, termasuk bersaing dalam pelayanan kesehatan alternatif seperti dukun dan tabib. Pada keadaan demikian pelayanan rumah sakit sebaiknya dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika. Tanpa konsep manajemen yang jelas rumah sakit diindonesia berjalan lambat. Secara konseptual, sistem pelayanan kesehatan berjalan berdasarkan makna *public goods dan private goods* (dalam Laksono Trisnantoro, 2009). Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang

memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai *akuntabilitas* rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wike Diah Anjarni (2009) berpendapat bahwa Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumberdaya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah

dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.

Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah Sakit melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia disibukkan dengan bermacam-macam kegiatan dalam berbagai bidang kehidupan, seperti bidang sosial, ekonomi, budaya dan lain sebagainya. Dalam bidang ekonomi, banyak kita temukan berbagai macam kegiatan yang mempengaruhi unsur kehidupan masyarakat, seperti kegiatan bisnis, keuangan, produksi dan lain sebagainya. Namun pada kenyataannya, kegiatan yang paling banyak dan sering kita

temukan adalah kegiatan bisnis, baik bisnis kecil, menengah, maupun bisnis dalam lingkup yang cukup besar.

Pada Jurnalnya Dicky Pratama (2011) Menyebutkan bahwa, Pelanggan menemukan banyak sekali perusahaan yang menawarkan jasa dalam setiap kategori dan pelanggan memiliki beragam kebutuhan dalam kombinasi serta harga jasa. Harapan dan keinginan pelanggan tentang mutu dan layanan semakin tinggi dan terus meningkat. Ditengah pilihan yang begitu banyak, pelanggan cenderung memilih tawaran yang paling sesuai kebutuhan serta harapan mereka. Pelanggan memilih berdasarkan pandangan nilai mereka.

Di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis dimana pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah misalnya, kesehatan, kenyamanan, kesenangan. Contoh jasa yaitu transportasi, kesehatan, pendidikan, restoran, dan hiburan. Jasa juga bukan merupakan barang melainkan suatu proses aktivitas dimana aktivitas-aktivitas tersebut tidak berwujud.

Pasien yang dihadapi saat ini berbeda dengan pasien pada masa lalu. Kini pasien semakin terdidik dan cenderung bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga terpenuhi kepuasannya dan menyadari hak-haknya.

Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap perusahaan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya Rumah sakit ada di Jakarta menyebabkan RS Yadika Pondok Bambu yang harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan utama.

Dalam persaingan industri kesehatan yang sejenis, RS Yadika Pondok Bambu sering dihadapkan pada persaingan jasa antar pesaing. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia layanan kesehatan hampir terjadi pada seluruh industri kesehatan, sehingga perusahaan dalam industri ini berlomba-lomba agar jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh pasien. Pasien dewasa ini semakin menuntut terhadap layanan jasa yang ditawarkan.

Layanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka layanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang layanannya.

Dalam menciptakan kualitas layanan yang baik, maka perlu diperhatikan 5 dimensi layanan jasa, antara lain bukti fisik (*tangibles*),

kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurances*), daya tanggap (*responsiveness*), dan perhatian (*emphaty*).

Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras.

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu penampilan, kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dan layanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. RS Yadika Pondok Bambu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan. Perkembangan RS Yadika Pondok Bambu juga ditandai dengan bertambahnya jumlah pasien yang dirawat, mengingat kesehatan sangatlah penting bagi masyarakat.

Jumlah kunjungan pasien rawat inap RS Yadika Pondok Bambu pada tahun 2011 berjumlah 3480 orang yang terdiri dari pasien lama sebanyak 3360 orang dan pasien baru sebanyak 120 orang, pada tahun 2012 jumlah pasien berjumlah 2884 yang terdiri dari pasien lama sebanyak 2784 orang dan pasien baru sebanyak 100 orang, selanjutnya pada tahun 2013 jumlah pasien berjumlah 2960 orang yang terdiri dari pasien lama sebanyak 2880 dan pasien baru sebanyak 80 orang, dan pada tahun 2014 jumlah pasien berjumlah 3116 yang terdiri dari pasien lama sebanyak 2976 orang dan pasien baru sebanyak 140 orang (Rekam Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu).

Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Departemen Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi Rumah Sakit, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen

untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas rumah sakit. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang “ Hubungan Kualitas Layanan Petugas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Salah satu instansi yang menyediakan jasa layanan berhubungan dengan layanan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah Rumah sakit Yadika pondok bambu jakarta timur. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan petugas pihak manajemen Rumah sakit Yadika pondok bambu jakarta timur. Menyediakan layanan pengaduan melalui telepon dan via SMS, pengaduan yang masuk adalah keluhan khusus terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit yadika pondok bambu. Hal itu dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien dalam 4 tahun terakhir yang mengalami penurunan yang signifikan yaitu pada tahun 2011 jumlah kunjungan pasien sebanyak 3480 orang, pada tahun 2012 jumlah kunjungan pasien sebanyak 2884 orang, pada tahun 2013 jumlah kunjungan pasien sebanyak 2960 orang, dan pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien sebanyak 3116 orang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa pasien mereka umumnya kurang puas terhadap pelayanan petugas, petugas kurang tepat pada waktunya, petugas kurang jelas dalam memberikan informasi, kurang memperhatikan perkembangan penyakit pasien bahwa pelayanan petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah sakit Yadika Pondok bambu jakarta timur. Kepuasan konsumen merupakan

orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut “Hubungan Kualitas Layanan Petugas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur”.

C. PEMBATASAN MASALAH

Sehubungan dengan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, waktu, biaya, peralatan, dan tenaga sehingga penelitian tidak dilakukan lebih mendalam maka dilakukan penelitian Apakah Ada Hubungan Kualitas Layanan Petugas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur?

D. TUJUAN

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tentang Hubungan Kualitas Layanan Petugas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran Kualitas Layanan Petugas pada Pasien Rawat Inap Layanan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur.
- b. Untuk mengetahui gambaran Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur.

- c. Untuk mengetahui hubungan Kualitas Layanan Petugas terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur.

E. MANFAAT

1. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat meningkatkan pemahaman tentang Kualitas Layanan di Rumah sakit.
- b. Dapat meningkatkan pemahaman tentang Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah sakit.

2. Bagi Institusi

Memperoleh masukan tentang Hubungan Kualitas Layanan Petugas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu Jakarta Timur

3. Bagi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan

- a. Sebagai salah satu acuan untuk mengetahui sistem pelayanan yang berkualitas.
- b. Sebagai salah satu acuan untuk mengetahui tentang loyalitas konsumen akan suatu produk.
- c. Merupakan suatu penerapan ilmu pengetahuan Sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi Universitas Esa Unggul dan bagi mahasiswa.