

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pembangunan dan peningkatan pelayanan dasar terhadap publik merupakan amanah yang harus terus dilakukan karena menyangkut hajat hidup orang banyak, salah satu bentuk pelayanan publik tersebut adalah pelayanan di bidang kesehatan. Peningkatan pelayanan di bidang kesehatan sangat penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang keberadaannya sangat diperlukan oleh masyarakat. Kesehatan juga merupakan aspek yang sangat vital dalam mencapai *Sustainable Development Goals* (SDG's) dengan target pencapaian tahun 2017-2030, karena kesehatan merupakan indikator perkembangan suatu bangsa. Dalam UUD 1945 Pasal 28 ayat 1, secara eksplisit dikatakan bahwa kesehatan merupakan hak setiap warga. Bahkan kesehatan juga menjadi indikator HDI (*Human Development Index*) (Arysandi, 2015).

Dunia internasional berlomba-lomba meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di Negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. Berikut data yang dikeluarkan oleh WHO (*World Health Organization*), tentang angka harapan hidup negara-negara di dunia, termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia, mencapai 253.609.643 jiwa warga dan menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak didunia (Arysandi, 2015).

Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Dari data menurut angka harapan hidup dunia tahun 2011, jika dibandingkan dengan negara-negara besar di ASEAN Indonesia masih jauh tertinggal. Singapura memiliki angka harapan hidup tinggi dengan menduduki peringkat ke-5 di dunia dengan

angka 82,3 %, Thailand menduduki peringkat ke-79 dengan angka 74,0 %, Malaysia menduduki peringkat ke-81 dengan angka 73,9%. Indonesia menduduki peringkat ke-117 dengan angka 69,5 % dari 192 negara dan berada diatas Philipina dengan peringkat ke-118 dengan angka 69,4%. Dapat disimpulkan bahwa Indonesia memiliki peringkat terbawah kedua setelah Philipina yang berarti pemerintah harus selalu waspada dan berkewajiban untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Arysandi, 2015).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (asuransi), *emphaty* (sikap). Tjiptono (2012) berpendapat kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Menurut Oliver (1996) dalam Hurriyati (2010) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensial untuk menyebabkan perilaku. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyatakan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Akbar dan Parvez (2009) menyatakan bahwa faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

Dimasa lalu, upaya untuk memperoleh kepuasan pelanggan telah berhasil mempengaruhi sikap pelanggan yang memunculkan anggapan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan pendapatan, khususnya pembelian ulang Griffin (2005). Akan tetapi, kini paradigma itu telah berubah. Menurut Peterson dan Griffin (2005) tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menghasilkan pembelian ulang dan peningkatan penjualan. Sebanyak 85% pelanggan yang menyatakan “puas” masih menunjukkan keinginan untuk

beralih ke perusahaan lain. Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan untuk menggambarkan tingkat pembelian ulang, maka pengukuran yang dapat diandalkan adalah pengukuran mengenai loyalitas pelanggan, loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali (Kelana, 2010).

Pengukuran loyalitas pelanggan kini menjadi suatu hal penting untuk dilakukan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Oliver dalam Kelana (2010) bahwa saat ini loyalitas semakin menjadi fokus diskusi dalam pemasaran. Sebagian besar perusahaan kini mengutamakan strategi loyalitas pelanggan karena memahami dampak profit yang dihasilkan dari pelanggan yang loyal. Menurut Griffin (2005), loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang harus dipelihara, sebab pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, dimana imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan. Perlu adanya komitmen yang tinggi, baik yang menyangkut dana maupun sumber daya manusia agar kualitas pelayanan benar-benar sesuai dengan keinginan pelanggan (Kelana, 2010).

Salah satu perusahaan dibidang kesehatan adalah rumah sakit. Menurut profil kesehatan Tahun 2017, jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.776 unit. Khususnya di Jakarta jumlah rumah sakit sebanyak 195 unit, yang terdiri dari rumah sakit umum sebanyak 133 unit dan rumah sakit khusus sebanyak 62 unit (Kemenkes RI, 2017).

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Saat ini distribusi rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan lanjutan telah lebih merata, setiap rumah sakit melayani 30.000 – 50.000 penduduk (Wiyono, 2015). Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui loyalitas kosumen, khususnya adalah pasien (Srinadi dan Nilakusmawati, 2008).

Penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sudah banyak dilakukan oleh beberapa penelitian diantaranya. Menurut penelitian yang dilakukan Arab, M *et al* (2012), “*The Effect of Service Quality on patient loyalty: a study of Private Hospital in Tehran, Iran*”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kesetiaan pasien.

Penelitian di Indonesia, Thimang (2017) Menyatakan bahwa, kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh signifikan ( $p\ value = 0,034$ ) terhadap loyalitas pasien rumah sakit Meloy Di Sangatta. Dalam kasus yang sama, Jayadipraja (2016). Menyatakan ada hubungan yang signifikan ( $p\ value = 0,000$ ) antara bukti langsung, empati, keterandalan, dan jaminan/kepastian terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari.

Fattah (2016), menyatakan hasil penelitian ada hubungan yang signifikan ( $p\ value = 0,05$ ) antara kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *emphaty* (sikap petugas) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar. Dalam tahun yang sama, Atmaja (2016), menyebutkan ada hubungan yang signifikan ( $p\ value = 0,014$ ) antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Dari berbagai permasalahan penelitian tersebut, kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan baik atau buruk. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal terpenting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga menciptakan suatu loyalitas dari pasien.

Pentingnya menilai kualitas pelayanan agar terciptanya loyalitas pasien, termasuk dalam bidang kesehatan yang telah mendapat perhatian di Indonesia karena bidang kesehatan merupakan kegiatan yang dapat meningkatkan kesejahteraan sosial. Pelayanan kesehatan yang ada di Jakarta tentu akan menjadi acuan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Jakarta, mengingat posisinya sebagai Ibu kota Negara Republik Indonesia dan juga

pusat pemerintahan. Setiap pemerintah di daerah masing-masing pasti memberikan perhatian yang lebih dalam pelayanan publiknya. Namun demikian, masih adanya berbagai keluhan akan kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu rumah sakit yang berada di Jakarta adalah Rumah Sakit Patria IKKT yang merupakan rumah sakit tipe C, berlokasi di Komplek Kemhan TNI Slipi, Palmerah Kota Jakarta Barat. Berdasarkan observasi awal jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan selama tiga tahun terakhir yakni tahun 2015-2017 diperoleh data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015 sebanyak 23690 pasien (32%), kemudian mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi 21544 pasien (30%) dan pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 28667 pasien (38%). Berdasarkan data tersebut, fluktuasi jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Patria IKKT selama tiga tahun terakhir dapat disebabkan karena adanya indikasi pasien yang tidak loyal sehingga beralih kerumah sakit lain. Oleh karena itu, Rumah Sakit Patria IKKT dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar loyalitas pasien meningkat. Semakin lama loyalitas seorang pasien, maka semakin besar laba yang dapat diperoleh dan efek dari pasien yang tidak loyal akan mengurangi pemasukan di rumah sakit tersebut. Pihak rumah sakit perlu menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan melakukan penelitian terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil wawancara terhadap kepala unit rekam medis bahwa Rumah Sakit Patria IKKT, belum pernah dilakukan penilaian kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan penilaian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan angka harapan hidup dunia di ASEAN, Indonesia memiliki peringkat terbawah setelah Filipina dengan peringkat ke-117 (69,5%). Yang berarti pemerintah harus waspada dan berkewajiban untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di Jakarta. Salah satu Rumah Sakit yang berada di Jakarta adalah Rumah Sakit Patria IKKT dari hasil observasi awal diperoleh penurunan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan pada tahun 2016 menjadi 21544 pasien (30%), hal tersebut dapat disebabkan karena adanya pasien yang tidak loyal sehingga beralih ke rumah sakit lain. Oleh karena itu, Rumah Sakit Patria IKKT dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya loyalitas pasien. Kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, maka semakin tinggi minat pasien untuk datang kembali berobat di rumah sakit tersebut. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018 ?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.

### 1.3.2 Tujuan Khusus :

1. Mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti langsung) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
2. Mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
3. Mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.

4. Mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
5. Mengidentifikasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan *emphaty* (sikap) terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Institusi Rumah Sakit**

Sebagai referensi untuk melakukan evaluasi bagi pihak rumah sakit terkait sistem informasi kesehatan sehingga dapat diketahui permasalahan dan kebutuhan bagi pengembangan sistem kedepannya guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi dan meningkatkan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit Patria IKKT.

##### **1.4.2 Institusi Pendidikan**

- a. Sebagai acuan dan kajian bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.
- b. Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Informasi Kesehatan.

##### **1.4.3 Bagi Mahasiswa**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dibidang Manajemen informasi kesehatan.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini adalah penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018. Kualitas pelayanan dibidang kesehatan penting untuk dilakukan penilaian, melihat terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan

pada tahun 2016, guna sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga menciptakan suatu loyalitas pasien. Loyalitas pasien menjadi syarat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit swasta, semakin lama loyalitas seorang pasien maka semakin besar laba yang dapat diperoleh rumah sakit dan efek dari pasien yang tidak loyal akan mengurangi pemasukan di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT beralamat di Jl. Cendrawasih, Komplek Kemhan TNI Slipi Palmerah, Kota Jakarta Barat pada bulan Maret s.d Agustus tahun 2018. Objek dalam penelitian ini adalah pasien lama di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT yang telah melakukan kunjungan sebelumnya dan kemudian melakukan kunjungan ulang pada saat penelitian dilakukan. Jenis penelitian kuantitatif metode *Cross Sectional*, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.