

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan era perdagangan menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja (Kuncoro,2000).

Era globalisasi telah menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi rumah sakit yang beroperasi di Indonesia. Di satu sisi era globalisasi memperluas pasar baik produk atau jasa dari rumah sakit di Indonesia dan di sisi lain keadaan tersebut memunculkan persaingan yang semakin ketat baik antar rumah sakit domestik maupun dengan rumah sakit asing (Tjiptono,2002).

Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki

pasien yang setia (*customer loyalty*) untuk mencapai maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan pasien yang setia (Kotler,1999).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya. Dengan konsumen merasa puas terhadap suatu penggunaan jangka panjang sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Berdasarkan penelitian Pardani,1989 di rumah sakit pemerintah kelas A di Surabaya, dengan menggunakan 100 orang pasien rawat jalan, diperoleh informasi bahwa 50% mengatakan puas terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan, cukup puas sebesar 25% dan tidak puas sebesar 25%. Penelitian Wirawan,1994 tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit Jawa Timur, diperoleh informasi, hanya sebesar 17% dari seluruh pasien rawat jalan yang menyatakan puas terhadap asuhan keperawatan yang diterima, sedangkan sebesar 83% mengatakan tidak puas, dalam penelitian tersebut pelayanan perawat, yakni perawat tidak mau berkomunikasi dengan pasien disaat dokter terlambat datang untuk praktek sebesar 80%, perawat kurang perhatian terhadap pasien sebesar 66,7% dan sikap perawat tidak ramah sebesar 33,3%.

Berdasarkan penelitian di Provinsi Jawa Tengah mengenai indikator kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dilakukan UNDIP tahun 2006, menyampaikan bahwa pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk ruang praktek poli, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Depkes RI di 27 rumah sakit kabupaten dan kota pada tahun 2001, mendapatkan hasil keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pasien, diantaranya perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun keluarga pasien, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu memberikan asuhan keperawatan dan masih kurangnya kegiatan monitoring dan observasi.

Bila harapan pasien tidak dapat dipuaskan maka pasien akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang pasien harapkan dapat memberikan kepuasan menurut penelitian Leebov, 1994 terdapat empat alasan mengapa pasien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan yang lain 54% karena merasa tidak nyaman, 23% karena waktu pelayanan lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka pihak penyedia layanan kesehatan (*health provider*) harus mengenal pelanggannya didapatkan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan atas kesesuaian harapan-harapan pelanggan dan kesan pasien atas hubungan yang diterima melalui loyalitas pasien, jadi kepuasan pasien dipengaruhi oleh hubungan kepuasan pasien atas loyalitas pasien. Jika loyalitas tersebut sesuai pasien dipuaskan, sebaliknya jika tidak sesuai dengan, maka pasien tidak merasa puas, setelah merasa puas pasien melakukan pembelian yang berulang-ulang.

Loyalitas pasien adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi jasa atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah jasa dan pada gilirannya diharapkan mutu pelayanan dan kepuasan pelayanan dapat membuat pelanggan setia menggunakan jasa rumah sakit tertentu di saat membutuhkan layanan kesehatan di lain waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra di rumah sakit umum daerah luwuk kabupaten banggai tahun 2008 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan. Pada dimensi kehandalan 83% belum sesuai harapan, dimensi loyalitas 75,9% belum sesuai harapan dan pada dimensi kepuasan 70,5% belum sesuai harapan (Ramlidullah,2010).

Kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien, jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak, karena apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya, dan hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit senantiasa harus meningkatkan pelayanannya, karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian rumah sakit akan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat.

Berbicara tentang loyalitas dan tidaknya pasien. Loyalitas itu tergantung dari puas dan tidaknya pasien dalam menerima kinerja suatu produk dan harapan-harapan yang dicarinya. Loyalitas berlanjut manakala pasien merasa dipuaskan dan sebaliknya jika produk jasa diterima tidak seperti yang diharapkan, maka pasien menjadi tidak loyal. Hal ini terkait dengan harapan yang didasarkan pengalaman masa lalu pasien, opini kawan atau komitmen janji pemasar jasa.

Berdasarkan penelitian Suryawati (2006) mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rumah sakit menyimpulkan bahwa mayoritas pasien puas dengan pelayanan yang telah diterima dari rumah sakit dengan presentase terendah pada kondisi fisik ruang perawatan pasien 68,62% dan tertinggi pada pelayanan dokter 76,24% tanpa mengecilkan perhatian pada pelayanan yang lain, kondisi kebersihan, keindahan dan kenyamanan ruang

perawatan pasien terdapat 24,73% responden menyatakan kurang atau tidak memuaskan, maka berturut-turut yang paling bermasalah yaitu kondisi fisik ruang perawatan, sarana medis dan obat-obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan perawat dan pelayanan dokter.

Berdasarkan penelitian Oliver, 2007 tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara loyalitas yang dirasakan dengan harapan. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap rumah sakit.

Loyalitas pasien (yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien) lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan loyalitas pasien. Dalam hal ini, peneliti memandang bahwa kepuasan pasien atau dukungan pasien kembali ke rumah sakit yang sama sehingga pasien menjadi setia khususnya di rumah sakit.

Rumah sakit Siloam adalah rumah sakit swasta, merupakan sebuah lembaga pelayanan kepada masyarakat yang berbadan hukum yang dimiliki oleh PT. Tbk Lippo Group. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum swasta tipe madya yang bersifat *Acute Tertiary Care Hospital*. Visi Siloam Hospital menjadi penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang diakui *profesionalismenya* secara global serta memberikan pelayanan dengan iman kepada Tuhan (*International quality, scale, reach, godly*

compassion), misi Siloam Hospital pilihan terpercaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bertaraf internasional, pendidikan kesehatan dan penelitian (*The trusted destination of choice for holistic world class health care, health education and research*) menyelenggarakan asuhan keperawatan dan kebidanan yang berkualitas berdasarkan pada *Evidence Base Practice*, dengan menyediakan sarana dan prasarana yang aman, sumber daya manusia yang professional dan memiliki etos kerja tinggi serta membudayakan mutu sebagai bagian dari kegiatan asuhan keperawatan

Rumah sakit Siloam merupakan rumah sakit yang memiliki 12 jenis pelayanan poliklinik, 78 ruang poliklinik yang telah memenuhi seluruh persyaratan sebagai rumah sakit untuk pemberian pelayanan medis atau perawatan kesehatan dengan didukung tenaga jumlah 156 dokter spesialis, 33 dokter tetap (*full timer*), serta 334 perawat yang berpengalaman di bidang masing-masing.

Berdasarkan hasil *Focus Group Discussion* (FGD) yang dilakukan Siloam Hospital pada bulan April 2009 lalu masih belum memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien rawat jalan. Jumlah pasien rawat jalan pada periode 2009-2010 mengalami penurunan sebesar 1,4 persen. Hal ini diduga citra rumah sakit pada masyarakat yang mempersepsikan bahwa Siloam Hospital harus memiliki keunggulan dalam hal pelayanan, kelengkapan dan kecanggihan dalam penyediaan fasilitas kesehatan sehingga Siloam Hospital dapat mampu menarik banyak pasien.

Berdasarkan kunjungan pasien ke poliklinik menunjukkan poliklinik dengan kunjungan pasien tertinggi adalah poli penyakit dalam yaitu sebanyak 8.608 (16,3%) dan terendah adalah poli kebidanan yaitu sebanyak 768 (3,8%). Dalam data yang tercatat saat ini, menunjukkan pada tahun 2007 jumlah pasien outpatient 768 (20,58%), tahun 2008 sebesar 651 (20,16%), tahun 2009 jumlah pasien 647 (19,74%), tahun 2010 jumlah pasien 633 (19,11%), tahun 2011 jumlah pasien 563 (18,9%) sehingga pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat aman, menyeluruh dan lebih bermutu.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tergerak untuk mengangkatnya dalam penelitian yang berjudul "Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam *Hospital*, untuk itu peneliti ingin meneliti tentang kesetiaan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambaran kondisi menurunnya kunjungan pasien rawat jalan karena kurangnya loyalitas pasien pada latar belakang yang dikemukakan, masalah pokok yang diidentifikasi, faktor-faktor yang mempengaruhi tidak loyal pasien, sebagai berikut:

- 1.2.1. Kemungkinan adanya loyalitas rendah karena tidak puas dengan adanya komplain pasien pelayanan buruk
- 1.2.2. Biaya pelayanan rumah sakit yang mahal tidak sesuai dengan profesionalisme dokter sehingga pemeriksaan dilakukan berulang-ulang oleh dokter yang berbeda

1.2.3. Semakin banyak muncul rumah sakit pesaing baru membandingkan kurang lengkapnya peralatan medis, pemeriksaan laboratorium yang tidak lengkap, jenis bidang pelayanan medis yang tidak lengkap, bangunan dan asesoris dekorasi ruangan tidak indah dipandang, dibandingkan dengan kondisi rumah sakit pesaing baru.

1.3. Pembatasan Masalah

Dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien cukup banyak, dengan keterbatasan peneliti maka peneliti membatasi sebatas hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Siloam *Hospital*, karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian ini hanya dilakukan terhadap pasien di poli kebidanan Siloam *Hospital*.

1.4. Perumusan Masalah

Dengan melihat identifikasi dan pembatasan masalah, maka peneliti merumuskan masalah : “Apakah ada hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di Poli Kebidanan Siloam *Hospital* ?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1.5.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di Poli Kebidanan Siloam *Hospital*.

1.5.2. Tujuan Khusus

1.5.2.1. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Kebidanan Siloam Hospital.

1.5.2.2. Mengidentifikasi loyalitas pasien di Poli Kebidanan Siloam Hospital.

1.5.2.3. Menganalisa hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di Poli Kebidanan Siloam Hospital.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

1.6.1.1. Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kepuasan serta posisi yang telah ada di dalam menciptakan loyalitas kepada konsumen atau pasien, sehingga dapat memberikan pelayanan seoptimal mungkin

1.6.1.2. Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan oleh siloam hospital, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

1.6.1.3. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di siloam hospital dalam rangka meningkatkan loyalitas dan

jumlah pelanggan rawat jalan dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penentuan rencana strategi pemasaran.

1.6.2. Manfaat Bagi Akademik

1.6.2.1. Digunakan sebagai referensi atau bacaan bagi pengembangan studi ilmu-ilmu kesehatan masyarakat pada manajemen rumah sakit berdasarkan situasi terkini yang didapatkan penulis selama melakukan penelitian di lapangan.

1.6.2.2. Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat berharga dimana peneliti dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah didapat selama menjalin pendidikan difakultas kesehatan masyarakat, peminatan Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul.

1.6.2.3. Memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dan informasi, bagi penerapan dan perkembangan substansi disiplin ilmu dibidang ilmu kesehatan masyarakat, khususnya ilmu kesehatan bagi peminat dan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian lebih mendalam.

1.6.3. Manfaat Bagi Peneliti

Penulis berkesempatan yang sangat berharga dimana peneliti dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah didapat selama menjalani pendidikan di bangku kuliah fakultas kesehatan masyarakat.