

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Siregar, 2003). Rumah Sakit sebagai salah satu sektor industri jasa yang memberikan pelayanan kepada pasien merupakan sektor yang berkembang dengan cepat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Paradigma lama telah bergeser menjadi paradigma baru yang ditandai dengan pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi persaingan dan dinamika kerja yang mengglobal, tak terkecuali pada sektor kesehatan (Azwar, 1996).

Perspektif tradisional seringkali hanya berfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Dalam konteks kompetisi global di era pasar bebas ini, setiap perusahaan harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global. Perhatian setiap perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk (barang atau jasa yang dihasilkan) semata, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dengan demikian, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat memenangkan persaingan dalam pasar global (Tjiptono., et al., 2011).

Parasuraman (2002) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan produk-produk fisik (*tangibles*). Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora, 2003). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Salah satu manfaat yang diberikan dari kualitas layanan yang baik yaitu terciptanya loyalitas pelanggan. (Simamora, 2003).

Oliver dalam Hurriyati (2005) menyatakan bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Akbar dan Parvez (2009) menyatakan bahwa faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

Konsumen yang loyal merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Untuk mampu membuat para pelanggan yang loyal, menekankan pentingnya perusahaan merebut pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan, perlu adanya komitmen yang tinggi, baik

yang menyangkut dana maupun sumber daya manusia agar kualitas pelayanan benar-benar sesuai dengan keinginan pelanggan (Blackwell.,et al.,1995).

Menurut penelitian yang dilakukan (Triasih, 2013), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien dan penelitian yang dilakukan (Setyadi, 2013) bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Parasuraman juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang merupakan konsep yang terdiri dari 5 dimensi tersebut sangat berperan dalam membentuk tingkat loyalitas pelanggan.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Jumlah rumah sakit publik di Indonesia sampai dengan tahun 2014 sebanyak 2.406 unit, yang terdiri atas Rumah sakit Umum (RSU) berjumlah 1.855 unit dan Rumah Sakit Khusus (RSK) berjumlah 551 unit. Pada tahun 2014 terdapat 807 unit rumah sakit privat di Indonesia yang terdiri dari 545 unit RSU dan 262 unit RSK. Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, rumah sakit dikelompokkan menjadi kelas A, kelas B, kelas C dan kelas D. Pada tahun 2014, rumah sakit kelas C memiliki persentase tertinggi sebesar 33,35%, dan persentase terendah rumah sakit kelas A sebesar 2,49% (Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014)..

RSUD Kota Tangerang merupakan rumah sakit pemerintah tipe C non kelas yang terletak di daerah Tangerang, disekitar wilayah ini terdapat pula Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang yang sudah lebih dahulu berdiri dengan tipe B rumah sakit pemerintah. Sebagai rumah sakit yang baru beroperasi

selama 2 tahun, RSUD Kota Tangerang dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang baik demi terciptanya loyalitas pasien. Oleh karena itu, penulis perlu melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Perspektif tradisional seringkali hanya berfokus pada pencapaian produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas.
2. Dalam konteks kompetisi global di era pasar bebas ini, setiap perusahaan harus bersaing dengan para pesaing lokal dan global. Dengan demikian, hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat memenangkan persaingan dalam pasar global.
3. Salah satu manfaat yang diberikan dari kualitas layanan yang baik yaitu terciptanya loyalitas pelanggan. Faktor-faktor pembentuk loyalitas adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.
4. Menurut penelitian yang dilakukan (Triasih, 2013), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien dan penelitian yang dilakukan (Setyadi, 2013) bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.
5. Jumlah rumah sakit publik di Indonesia sampai dengan tahun 2014 sebanyak 2.406 unit, yang terdiri atas Rumah sakit Umum (RSU) berjumlah 1.855 unit dan Rumah Sakit Khusus (RSK) berjumlah 551 unit. Pada tahun 2014

terdapat 807 unit rumah sakit privat di Indonesia yang terdiri dari 545 unit RSU dan 262 unit RSK.

6. Pada tahun 2014, rumah sakit kelas C memiliki persentase tertinggi sebesar 33,35%, dan persentase terendah rumah sakit kelas A sebesar 2,49%.
7. Sebagai rumah sakit yang baru beroperasi selama 2 tahun, RSUD Kota Tangerang dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang baik demi terciptanya loyalitas pasien.

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya keterbatasan waktu dan dana, dari aspek pembentuk loyalitas pasien, yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan, penelitian ini hanya dibatasi pada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang.

1.4 Perumusan Masalah

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang ?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang.

1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien rawat inap (usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jarak tempat tinggal, sumber biaya pengobatan) di RSUD Kota Tangerang tahun 2016.
- b. Mengetahui gambaran terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tangerang tahun 2016.
- c. Mengetahui gambaran terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang tahun 2016.
- d. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Tangerang tahun 2016.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Rumah Sakit

1.6.1.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Kota Tangerang untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat inap.

1.6.1.2 Hasil penelitian dapat digunakan oleh RSUD Kota Tangerang sebagai sumber informasi mengenai penilaian pasien atas kualitas

pelayanan, dan loyalitas pasien terhadap unit rawat inap di RSUD Kota Tangerang.

1.6.2 Bagi Institusi Pendidikan

1.6.2.1 Dapat menambah koleksi kepustakaan khususnya mengenai kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

1.6.2.2 Didapatkannya data yang penting sehingga dapat menjadi bahan acuan dalam proses pembelajaran dan dapat menjadi bahan masukan untuk penelitian lebih lanjut khususnya mengenai hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien.

1.6.3 Bagi Peneliti

1.6.3.1 Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RSUD Kota Tangerang.

1.6.3.2 Dapat membantu RSUD Kota Tangerang untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan rawat inap.