

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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.

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). 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).

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, maka 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).

Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk didalamnya hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (The Right Of Self determination) (Fred, 1988). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman dan komunikasi melalui iklan pemasaran. Selain itu faktor umur, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, suku dan latar belakang budaya, serta kasus penyakit turut mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pasien (Nelson dan Brown).

Saat ini kenyataannya sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien / konsumen. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit antara lain pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat – obatan dan kebersihan rumah sakit, dan akhirnya pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang lebih bagus.

Di Indonesia, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh 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.

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, 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.

Banyak penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk menarik satu pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan lama. Hukum Pareto juga menyatakan bahwa 20 % pelanggan loyal dapat menghasilkan 80% laba perusahaan (Setiawan S, 2011). Hasan (2008) juga mengatakan diperlukan enam kali lipat biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan lama.

Pentingnya loyalitas pelanggan bagi institusi penyedia produk atau layanan tidak diragukan lagi. Setiap penyedia produk atau layanan sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Usaha ini akan mendatangkan sukses besar dalam jangka panjang. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk melakukan *switching* (berpindah merek). Blomer et al (1998) menyatakan usaha yang dilakukan untuk mempertahankan para pelanggan salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Perusahaan yang mampu memberikan semua elemen pelayanan yang baik, seperti penanganan serius, penjualan secara personal, dan seleksi terhadap tindak lanjutnya, akan menjaga loyalitas selama perusahaan mempertahankan pelayanan yang sesuai harapan konsumen.

Beberapa rumah sakit di Indonesia saat ini juga gencar melakukan berbagai upaya untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan mereka, diantaranya yaitu Rumah Sakit Bogor Medical Center (RS BMC) dan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta, yang melakukan beberapa upaya seperti

pemilihan lokasi dan arsitektur bangunan rumah sakit yang disesuaikan dengan segmen pasar strategi diferensiasi dan pengelolaan keluhan pasien yang merupakan usaha – usaha jitu demi memikat pelanggan baru dan mempertahankan kesetiaan pelanggan lama (Setiawan S, 2011)

Rumah Sakit Pertamina Jaya (RSPJ) merupakan rumah sakit tipe C plus, dimana sebelumnya adalah rumah sakit bersalin yang dikelola oleh Direktorat Perkapalan dan Telekomunikasi (P&T) dengan jumlah tempat tidur sebanyak 54 buah. Tahun 1990 RSPJ menambah fasilitas ruang rawat inap yang ada, yaitu rawat inap pasien psikiatri / penyakit jiwa dan rawat inap pasien penyakit paru, sehingga kapasitas tempat tidur menjadi 79 buah. RSPJ memiliki klinik – klinik yang tersebar di wilayah JABODATEK yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan disemua bidang untuk selalu memenuhi kebutuhan kesehatan berbasis pelayanan dokter keluarga yang menyajikan sistem pelayanan *managed care* yang berorientasi pada pengendalian mutu dan biaya kesehatan.

Berdasarkan kunjungan pasien ke poliklinik kebidanan pada tahun 2008 jumlah pasien outpatient 3920 (20,93%), tahun 2009 jumlah pasien outpatient 3938 (21,00%), tahun 2010 jumlah pasien outpatient 4032 (21,53), tahun 2011 jumlah pasien outpatient 3549 (18,95%), tahun 2012 jumlah pasien outpatient 3291 (17,57), dimana terdapat penurunan pasien sehingga pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat aman, menyeluruh, dan bermutu.

Masalah yang ada di Rumah Sakit Pertamina Jaya, ketika peneliti melakukan pengamatan langsung yaitu bangunan rumah sakit yang tergolong bangunan permanen yang tidak mendapat perhatian, bangunan yang hanya terdiri dari 3 lantai, yang membuat rumah sakit menjadi panas membuat pasien kurang

nyaman, pasien lama yang tergolong keluarga karyawan yang bekerjadiperusahaan pertamina terbagi menjadi 2 yaitu yang aktif dan pensiun, obat yang dibeli oleh pensiun sendiri lebih mahal harganya dibandingkan dengan obat yang telah ditetapkan standarnya oleh rumah sakit. Dokter yang terlambat masuk kedalam ruangan kerja tanpa adanya pemberitahuan atau penjelasan dari perawat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tergerak untuk mengangkatnya dalam penelitian yang berjudul “Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan di Rumah Sakit Pertamina Jaya” untuk itu peneliti ingin meneliti tentang kesetiaan pasien sebagai pelanggan rumah sakit.

1.2. Identifikasi Masalah

- 1.2.1.** Mengidentifikasi adanya hubungan antara kepuasan dan loyalitas rendah karena tidak puas dengan adanya komplain pasien terhadap pelayanan buruk.
- 1.2.2.** Tingginya pertumbuhan jumlah rumah sakit saat ini dengan rata – rata 1,14% pertahunnya menyebabkan persaingan yang ketat antar rumah sakit dalam merebut dan memenangkan pelanggan.
- 1.2.3.** Belum diketahui gambaran loyalitas pasien terutama pada instalansi rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya dan faktor – faktor yang mempengaruhinya.

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 di Rs Pertamina Jaya , karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka penelitian hanya dilakukan di poli kebidanan.

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 ?”.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian adalah

1.5.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan di Rs Pertamina Jaya.

1.5.2. Tujuan Khusus

1.5.2.1 Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di poli kebidanan Rs Pertamina Jaya

1.5.2.2 Mengidentifikasi loyalitas pasien di poli kebidanan Rs Pertamina Jaya

1.5.2.3 Menganalisa hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan tingkat loyalitas pasien di poli kebidanan Rs Pertamina Jaya

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 didalam 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 rumah sakit, sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

1.6.1.3. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di rumah sakit dalam rangka meningkatkan loyalitas dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penentuan rencana strategi pemasaran.

1.6.2. Manfaat Bagi Akademik

1.6.2.1. Dapat digunakan sebagai referensi atau bacaan bagi pengembangan studi ilmu – ilmu kesehatan masyarakat khususnya manajemen rumah sakit.

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.

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 mendapat kesempatan yang sangat berharga dimana peneliti dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah di dapat selama menjalani pendidikan dibangku kuliah fakultas kesehatan masyarakat.