

## BAB 1: PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Loyalitas adalah bentuk komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian secara kontinu produk atau jasa yang dipilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun usaha dan perusahaan pesaing semakin banyak di masa mendatang. Salah satu tolak ukur loyalitas dicerminkan oleh frekuensi pembelian ulang (*repeat purchase*). Semakin tinggi frekuensi dari pembelian ulang seseorang maka menunjukkan semakin tinggi loyalitasnya terhadap barang/jasa tersebut.<sup>(1)</sup>

Bloemer, *et al* (1998) menyatakan bahwa loyalitas dapat dipahami melalui dua perspektif, yaitu perspektif perilaku (*behavioural prespective*) dan perspektif sikap (*attitude prespective*).<sup>(2)</sup> *Behavioural prespective* dapat dilihat dari perilaku yang ditunjukkan dengan cara melakukan pembelian berulang dan berdasar pada riwayat pembelian (Zins, 2001). Sedangkan *attitude prespective* lebih ditujukan pada sikap yang dimiliki oleh seseorang. Menurut Hasan (2013) faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu; kecepatan pelayanan (waktu tunggu), kepuasan pelanggan, kualitas produk atau layanan, citra merek, nilai yang dirasakan, relational pelanggan, kepercayaan, biaya peralihan, dan dependabilitas.<sup>(3)</sup>

Waktu tunggu merupakan waktu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter.<sup>(4)</sup> Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang sering muncul di instalasi rawat jalan rumah sakit. Lama waktu tunggu pelayanan dihitung mulai pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan oleh dokter sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, disebutkan bahwa standar waktu tunggu di pelayanan rawat jalan <60 menit.<sup>(5)</sup> Waktu tunggu dapat memberikan pengaruh positif bagi evaluasi layanan dan pengalaman tunggu bagi pasien yang merupakan indikator penting dalam kepuasan pasien.<sup>(6)</sup>

Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi berupa sebagian kecil dari pelayanan rawat jalan, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk penyembuhan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit.<sup>(7)</sup> Menurut Parasuraman, *et al.* (1985) dalam Purwoastuti (2015) ada lima dimensi pengukur kepuasan pasien yaitu *Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Emphaty*. Lima dimensi tersebut dikenal dengan *service quality* (Servqual). Dimensi tersebut sangat berperan dalam pembentukan loyalitas pasien.<sup>(8)</sup>

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menurut penelitian Witri Zuama Qomarani dan Rosana Dwiyantri Putri (2019) meneliti tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RS Patria IKKT menyatakan bahwa dimensi *reliability, assurance, emphaty dan tangible* memiliki pengaruh signifikan (*P-value* 0,000) terhadap loyalitas di RS Patria IKKT sedangkan dimensi *responsiveness* tidak.<sup>(9)</sup> Penelitian Nunik Suciati (2006) meneliti tentang Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di Poli Rawat Jalan RSUD DR. M. Soewandhie Surabaya menyatakan bahwa terdapat hubungan kepuasan dengan loyalitas ( $p < 0,05$ ).<sup>(10)</sup> Selanjutnya Penelitian Siti Nurlian (2021) tentang Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021 menyatakan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan (nilai  $p = 0,002$ ).<sup>(11)</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping merupakan rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan merupakan satu-satunya rumah sakit tipe C yang ada di Pasaman dan secara akreditasi sudah terakreditasi paripurna (Bintang Lima) yang terletak di wilayah Kabupaten Pasaman, Sumatera Barat dengan visi “*Menjadikan Rumah Sakit Yang Dipercaya Dan Bermutu Dengan Mengutamakan Kepuasan Pasien*”. Sebagai salah satu satuan kerja pemerintah daerah di lingkungan PEMDA yang menerapkan pola pengelolaan keuangan BLUD (PPK-BLUD). Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh pelayanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping dari tahun 2018-2019 naik 13% dari 62,435 ke 70.348 kunjungan per tahun dan menurun 26% dari tahun 2019-2020 yaitu dengan jumlah kunjungan sejumlah 51.784 kunjungan.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang pasien pada bagian instalasi rawat jalan 6 dari 10 orang memberikan keluhan terhadap pelayanan yang diterima baik dari waktu tunggu dokter yang lama, sistem antrian yang menumpuk, tenaga kesehatan yang tidak ramah, serta fasilitas yang tidak memadai. Hal ini tentunya akan membawa dampak negative bagi rumah sakit seperti penurunan jumlah pasien yang akan berobat, penurunan kepercayaan dari pasien, penurunan kualitas pelayanan kesehatan dan penurunan tingkat kepuasan pasien. Selain wawancara peneliti juga memberikan kuesioner kepuasan kepada 30 orang pasien dimana didapatkan presentase harapan sebesar 52% dan presentase kenyataan 48% sehingga didapatkan Gap harapan dan kenyataan sebesar 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat 5% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Lubuk Sikaping.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap waktu tunggu pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut pada 5 orang pasien per poliklinik (poli neurologi, poli penyakit dalam, poli mata poli bedah, dan poli paru) dimana didapatkan rerata waktu tunggu sebanyak 144 menit dan poli yang paling lama waktu tunggu yaitu poli penyakit dalam sebesar 240 menit. Sistem pemanggilan nama pasien yang kerap kurang terdengar karena hanya memakai satu sound sistem serta kursi tunggu yang masih kurang.

Berdasarkan penurunan kunjungan dan presentasi kepuasan serta waktu tunggu yang lama maka perlu dilakukan penelitian berjudul **“Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Lubuk Sikaping”** untuk meningkatkan kualitas dan loyalitas pasien rawat jalan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di rsud lubuk sikaping?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Diketuinya distribusi frekuensi loyalitas pasien rawat jalan RSUD Lubuk Sikaping.



2. Diketuainya distribusi frekuensi waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.
3. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.
4. Diketuainya hubungan waktu tunggu dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.
5. Diketuainya hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Lubuk Sikaping.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan terkait loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

##### **1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

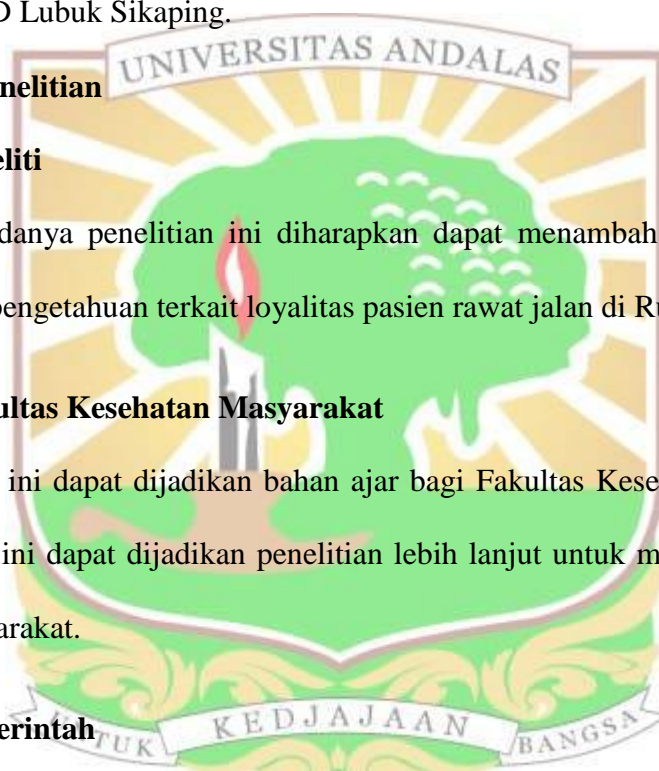
Penelitian ini dapat dijadikan bahan ajar bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat serta penelitian ini dapat dijadikan penelitian lebih lanjut untuk mahasiswa fakultas kesehatan masyarakat.

##### **1.4.3 Bagi Pemerintah**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan inovasi yang harus dilakukan serta menentukan anggaran khususnya bagi dinas kesehatan Kabupaten Pasaman dan pemerintah daerah Kabupaten Pasaman.

##### **1.4.4 Bagi Rumah Sakit**

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan monev bagi Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan agar tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan keinginan pasien, yang akan



menghasilkan kepuasan dan loyalitas pasien sesuai dengan visi dari Rumah Sakit tersebut.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Sikaping pada bulan September sampai bulan Mei 2022 untuk menganalisis loyalitas pasien rawat jalan dengan populasi pasien rawat jalan yang datang berobat ke poliklinik yaitu poliklinik neurologi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik paru, poliklinik , poliklinik bedah dan poliklinik mata.

