

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan berdasarkan Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya.

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang standar pelayanan. Pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh masyarakat baik itu dari instansi pemerintahan maupun dari swasta seperti halnya pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

Rumah sakit merupakan bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis. Suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem

akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum dan perundangan, ekonomi, maupun sosial budaya. Dengan demikian rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta. (Latifah; 2011)

Pada awalnya rumah sakit tidak memperhatikan perubahan lingkungan. Kemudian rumah sakit mulai memperhatikan pasar dan memperhitungkan perubahan yang terjadi pada lingkungan kesehatan eksternalnya ketika menyusun strateginya, karena sebelumnya mereka masih merasa bahwa pasienlah yang membutuhkan rumah sakit. (Kasmir; 2005).

Keadaan sekarang sudah berubah karena jumlah rumah sakit pesaing lebih banyak. Penelitian pasar penting artinya bagi rumah sakit sebagai sarana mendapatkan informasi tentang hal-hal yang sebenarnya dicari pasien ketika mereka membutuhkan layanan rumah sakit, dan apa yang membuat mereka puas atau tidak puas terhadap jasa rumah sakit yang diterima. Atas dasar hasil penelitian pasar, rumah sakit membenahi dan menyusun strategi yang tepat bagi pasarnya. (Kasmir; 2005).

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Belakangan ini, loyalitas digunakan dalam konteks bisnis, untuk menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman dan rekannya.

Loyalitas pelanggan melampaui perilaku dan mencakup preferensi, kesukaan, dan itikad dimasa mendatang. (lovelock; 2010) Pasien akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan, karena dengan terpuaskannya pasien dan konsumen rumah sakit meningkatkan *brand loyalty* yang semakin kuat. Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut. (Latifah; 2011)

Loyalitas tidaklah sekedar membeli produk secara berulang-ulang secara *continue*, namun ditunjukan pula dengan suatu komitmen dan sikap positif terhadap merek atau perusahaan tersebut. Menurut cheng *et al.* (2008) loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan, biaya perpindahan, dan persepsi harga.

Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien loyal pada jasa yang diberi serta akan mampu pula untuk menarik pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pula pada akhirnya akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya atau pasien terus meningkat pula. (Kasmir; 2005).

Jadi tingkat loyalitas pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan oleh harapan, jika kinerja yang di rasakan dibawah harapan maka pasien atau pelanggan akan merasakan ketidakpuasan, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka mereka akan merasakan kepuasan yang mengakibatkan loyalitas. (Latifah; 2011)

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien yang menyangkut kualitas pelayanan, diantaranya lambatnya dalam pelayanan kepada pasien. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan kurang begitu bersih, kemudian pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak tepat waktu, proses administrasi yang terkadang berbelit-belit, serta obat yang tersedia di apotik tidak mencukupi kebutuhan pasien sehingga perlu dicari diluar apotik.

Pentingnya pelayanan kesehatan akan berdampak baik terhadap rumah sakit tersebut. Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Berdasarkan uraian diatas dan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di Sumatera Barat (Studi pada Pasien Rawat Jaalan Rumah Sakit di Sumatera Barat)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan judul dan latarbelakang yang telah di uraikan, maka saya dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?
7. Bagaimana pengaruh pananganan keluhan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit yang ada di Sumatera Barat?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
2. Mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
4. Mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
6. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.
7. Mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan dan penanganan

keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat. Kemudian penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan menambah informasi untuk peneliti berikutnya dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat agar dapat menyikapi pengaruh pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat.

1.5 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit yang berada di Sumatera Barat, dengan variabel dengan variabel yang di gunakan dalam penelitian ini kualitas layanan, penanganan keluhan, kepuasan dan loyalitas pasien.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk penelitian secara menyeluruh, penelitian ini terdiri atas lima bab yang tersusun secara sistematis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

mencakup latar belakang masalah yang merupakan uraian tentang aspek berupa fenomena yang menjadi masalah penelitian, rumusan masalah yang merupakan pertanyaan penelitian yang didasarkan pada ruang lingkup yang diteliti, tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rancangan

yang dikaji dalam penelitian, manfaat penelitian adalah manfaat hasil penelitian yang meliputi baik terhadap teori, praktek manajemen maupun peningkatan hidup masyarakat, ruang lingkup menjelaskan tentang variable yang digunakan seperti pengaruh variable x terhadap variable y, sistematika penulisan merupakan urutan penulisan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori yang berkaitan dengan pembiayaan, perilaku dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai variabel yang akan diteliti serta penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, tabel operasional dan pengujian data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, pengujian data, serta pembahasan dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian dimasa yang akan datang.

