

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan masalah yang penting bagi setiap negara. Di Indonesia sendiri kesehatan termasuk dalam hak asasi manusia seperti yang telah dicantumkan dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 8 yang telah diamandemen yang berbunyi setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan. Dalam bidang kesehatan rumah sakit telah menjadi simpul utama, dimana rumah sakit merupakan pusat rujukan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. rumah sakit dapat dibagi berdasarkan pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan pelayanan yang diberikan, rumah sakit terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. (UU no 44 tahun 2009)

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan akan sarana pelayanan kesehatan juga ikut meningkat yang kemudian akan berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah rumah sakit. Pertumbuhan rumah sakit yang cukup

pesat akan menimbulkan persaingan antar rumah sakit. Rumah sakit akan berlomba meningkatkan daya saingnya untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasarnya. Selain itu pertumbuhan rumah sakit yang cukup pesat membuat konsumen lebih kritis dan selektif dalam memilih rumah sakit.

Persaingan yang semakin ketat dalam bisnis jasa memengaruhi perusahaan untuk menemukan strategi baru untuk konsumen agar tetap loyal dalam menggunakan jasa. Hal ini tentu juga berpengaruh dalam industry rumah sakit dimana sekarang rumah sakit bukan sekedar menjalankan fungsi sosialnya saja namun juga harus menguntungkan pengelolanya. Salah satu hal yang bisa dilakukan rumah sakit untuk menghadapi persaingan adalah membangun dan meningkatkan rumah sakit.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ditawarkan perusahaan dengan ekspektasi perusahaan mengenai layanan yang mereka berikan. (Yousapronpaiboon & Johnson,2013). Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan konsumen yang baru, mempertahankan pelanggan saat ini, bahkan menarik pelanggan pesaing(Arab et al 2012)

Coffman dan Stotz 2007 dalam Beom dan Hyun (2012) menyatakan , 80 persen dari eksekutif senior yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka memberikan pelayanan pelanggan dengan pengalaman yang unggul sementara hanya 8 persen dari pelanggan mereka setuju bahwa mereka memiliki pengalaman yang hebat. Ini mungkin menunjukkan kurangnya eksekutif pemahaman dari kesenjangan antara perusahaan dan persepsi pelanggan dari kualitas pengalaman.

Seperti yang dibahas diatas bahwa kualitas pelayanan adalah proses perusahaan dari sudut pandang perusahaan. Sedangkan pengalaman pelanggan adalah apa yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan dari perspektif pelanggan.

Kualitas rumah sakit yang dapat ditingkatkan dapat berupa kualitas pelayanan (*service quality*), kualitas hasil (*outcome quality*), kualitas hubungan antar pasien (*peer to peer quality*), dan lain lain. Dengan kualitas rumah sakit yang baik akan membuat pasien merasa percaya sehingga timbul loyalitas terhadap rumah sakit.

Dari data Kemenkes RI tahun 2014 di Sumatra barat sendiri terdapat 62 rumah sakit yang terdiri dari 26 rumah sakit pemerintah, 2 rumah sakit Kemkes, 2 rumah sakit Pemda provinsi, 12 rumah sakit Pemda kabupaten, 6 rumah sakit pemda kota, 4 rumah sakit TNI/POLRI, 20 rumah sakit swasta non profit, 15 rumah sakit privat swasta dan 1 rumah sakit BUMN yang tersebar hampir di seluruh kota dan kabupaten Sumatra Barat.

Rumah Sakit Umum Sawahlunto merupakan salah satu rumah sakit tertua di Sumatra Barat. Rumah sakit ini didirikan pada zaman penjajahan Belanda pada tahun 1915. Dan merupakan salah satu bangunan tertua di Sawahlunto. Rumah Sakit Umum Sawahlunto mempunyai 298 orang pegawai dengan 51 diantaranya adalah fungsional perawat. Rumah Sakit Umum Sawahlunto juga bekerja sama dengan para dokter dari berbagai keahlian dengan jumlah 8 orang dokter spesialis dimana 2 orang merupakan dokter reveral.

Secara geografis Rumah Sakit Umum Sawahlunto terletak cukup dekat dengan pusat kota Sawahlunto namun cukup jauh jika diakses dari luar kota. Hal ini dikarenakan rumah sakit umum daerah Sawahlunto terletak dibalik bukit yang merupakan bagian dari bukit barisan dan tidak berada di dekat jalan lintas kota atau jalan lintas provinsi. Rumah Sakit Umum Sawahlunto berjarak sekitar 10 km dari jalan lintas Sumatra. Sehingga membuat rumah sakit ini tidak terlalu mudah diakses dari luar kota jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya seperti Rumah sakit tentara di kota Solok, Rumah sakit umum kota Solok, Rumah sakit umum Arosuka, dan lain lain.

Rumah Sakit Umum Sawahlunto merupakan rumah sakit tipe C dengan kapasitas sebanyak 142 tempat tidur. Rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspecialis terbatas. Terdapat empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yakni pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit tipe C mampu menerima pelayanan rujukan dari puskesmas. Berbeda dengan rumah sakit tipe A dan B yang mampu menerima pelayanan rujukan dari rumah sakit tingkat kota dan kabupaten.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Sawahlunto terdapat terdapat cukup banyak pasien rawat inap yang berasal dari luar kota Sawahlunto. Meskipun di kota kota sekitar Sawahlunto telah terdapat rumah sakit sendiri, namun masih banyak pasien yang memilih untuk dirawat di rumah sakit umum Sawahlunto.

Berikut data pasien rawat inap dari luarkota Sawahlunto selama empat tahun

Tabel 1.1

Data Pasien Rawat Inap

Tahun	Pasien dalam kota	Pasien luar kota
2011	3502	4318
2012	3992	3970
2013	4226	3382
2014	3737	2191
Jumlah	15457	13861

Sumber: RSUD Sawahlunto (2015)

Dari data diatas terlihat bahwa pada tahun 2011, jumlah pasien dari luar kota Swahlunto lebih banyak dari pada pasien dalam kota Sawahlunto. Tahun 2012 jumlah pasien luar kota hampir sama banyaknya dengan pasien dari dalam kota. Sedangkan tahun 2013 jumlah pasien dari luar kota Sawahlunto sebesar 3382 . Tahun 2014 jumlah pasien dari luar kota Sawahlunto dan dari dalam kota sama sama mengalami penurunan. Jumlah pasien luar kota Sawahlunto sebesar 2191 dan jumlah pasien dalam kotanya sebesar 3737. Dari data tersebut memang terjadi penurunan jumlah pasien dari luar kota Sawahlunto. Begitu juga dengan pasien dari kota sawahlunto itu sendiri juga cenderung menurun. Hal ini disebabkan pengetahuan dan kepedulian masyarakat akan kesehatan terus meningkat.

Menurut data dari kemenkes RI juga menunjukkan bahwa di Sumatera Barat pada tahun 2012 jumlah rumah tangga berperilaku hidup bersih dan sehat mencapai 48,5 % dengan jumlah kota dan kabupaten penyelenggara sebanyak 16 kota dan kabupaten. Kemudian pada tahun 2014 jumlah rumah tangga berperilaku hidup bersih dan sehat mencapai 53,28% dengan jumlah kota dan kabupaten penyelenggara 20 kota dan kabupaten. Selain itu rumah sakit termasuk kategori

jasa. Jasa yang akan digunakan pada kondisi khusus yaitu hanya dibutuhkan saat seseorang dalam keadaan sakit atau memerlukan pelayan kesehatan tertentu yang tidak bisa dilakukan di rumah.

Keberadaan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang terbaik dan rumah sakit sebagai penyedia jasa maka hal ini menimbulkan persaingan antar rumah sakit. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa rumah sakit di Sumatera Barat juga telah melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanannya. Tindakan tersebut merupakan salah satu penyebab terjadi penurunan loyalitas terhadap rumah sakit umum Sawahlunto.

Berdasarkan uraian diatas dinyatakan bahwa kualitas rumah sakit mempengaruhi pengalaman pasien yang berimbas pada loyalitas. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Outcome Quality, Peer to Peer Quality, Interaction Quality, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *outcome quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto?
2. Bagaimana pengaruh *peer to peer quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto?

3. Bagaimana pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas?

1.3 Tujuan Penelitian

adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *outcome quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto
2. Untuk mengetahui pengaruh *peer to peer quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto
3. Untuk mengetahui pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pasien dari luar kota Sawahlunto
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien dari luar kota sawahlunto.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi serta sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum Sawahlunto dalam mengambil kebijakan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang tertarik dengan bidang ini dan hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah informasi yang kelak bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh *outcome quality*, *peer to peer quality* dan *interaction quality* terhadap loyalitas pasien dari luar kota Sawahlunto.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari kerancuan dalam penelitian maka peneliti membatasi penelitian pada kualitas rumah sakit berupa *outcome quality*, *peer to peer quality*, *interaction quality* terhadap loyalitas pasien rawat inap dari luar kota Sawahlunto.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang relevan dengan penelitian yang dibahas. Selain itu juga dibahas mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan metode pengumpulan data, identifikasi variabel dan pengukurannya, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.



BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil analisis yang telah dilakukan dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan terkait permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan memuat kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian di masa yang akan datang.



