

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Selain itu, juga dilaksanakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan yang bermanfaat untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2009).

Menurut UU No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa 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 adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU No. 44, 2009).

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif. Hal ini terlihat dari eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat dan kesadaran manajemen penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Sehingga, manajer rumah sakit harus mengubah paradigma bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah

semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Meningkatnya teknologi kedokteran dengan komponen-komponen lainnya memaksa para manajer rumah sakit berpikir dan berusaha secara sosio ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya, terutama rumah sakit pemerintah, karena pada kenyataannya rumah sakit pemerintah memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan dalam melayani masyarakat (Kunto, 2004).

Oleh karena itu, pemerintah menggandeng pihak swasta dengan cara melibatkan fasilitas milik swasta termasuk rumah sakit. Hal ini didukung dengan UU No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit dapat didirikan oleh swasta. Swasta yang mendirikan rumah sakit yang dimaksud harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahsakit. Rumah sakit dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Badan Hukum yang bersifat nirlaba (UU No. 44, 2009).

Rumah sakit swasta merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang kesehatan yang punya orientasi keuntungan. Jika tidak ada keuntungan maka rumah sakit tersebut akan tutup atau jalan di tempat. Terdapat tiga komponen yang harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit swasta jika ingin rumah sakitnya mampu bersaing dengan yang lain, yaitu biaya operasional, biaya pemeliharaan sebuah rumah sakit dan biaya pengembangan untuk investasi baru rumah sakit yang semuanya diperoleh dari pendapatan rumah sakit tersebut (Ristrini, 2005).

Maka dari itu, pada era sekarang ini rumah sakit swasta selain berfungsi memberikan pelayanan primer seperti *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif* juga dituntut memiliki keunggulan yang memberikan nilai tambah tersendiri bagi orang-orang yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Tujuannya agar rumah sakit tersebut

memiliki diferensiasi sehingga dapat meningkatkan kunjungan yang nanti akan berdampak positif bagi profit rumah sakit (Ristrini, 2005).

Selain keunggulan tersebut, hal yang harus dimiliki suatu rumah sakit swasta adalah kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan ulang pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya, sehingga diharapkan tercipta loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan dan pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit yang bersangkutan (Tarigan, 2009).

Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka pengukuran keberhasilan suatu perusahaan jasa rumah sakit lebih banyak ditentukan oleh penilaian dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan internalnya. Serta unsur yang berada di luar perusahaan yang saling berinteraksi dan mempengaruhi keberhasilan perusahaan jasa/rumah sakit tersebut dalam mencapai kepuasan pasien dan dapat menciptakan loyalitas pasien. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman *et al*, 1988).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugesti (2013) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan pasien rawat jalan (*tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian Saragih (2010) menyatakan bahwa terdapat

hubungan antara *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan loyalitas pasien. Penelitian ini juga didukung oleh Darmawansyah (2014) bahwa *reliability* dan *empathy* juga berhubungan dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian yang sama dari Gunawan (2011) menyimpulkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* memiliki hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Kasih (2015), yang menemukan hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan loyalitas pasien.

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yang menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya (UU No. 40 2004)

Kepesertaan SJSN yang dinaungi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS terbagi menjadi dua, yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan diperuntukkan menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kepesertaan JKN saat ini adalah PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan Non PBI. PBI terdiri atas orang miskin dan tidak mampu serta Non PBI yang terdiri dari pekerja penerima upah dan keluarganya (PNS, TNI, Polri, dan sebagainya), pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya (Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri, dan Pekerja yang tidak termasuk PNS, TNI, Polri dan sebagainya yang bukan penerima Upah), dan bukan pekerja dan anggota keluarganya (investor, pemberi kerja, penerima pensiun dan sebagainya). Kepesertaan saat ini belum

mencakup seluruh rakyat Indonesia, namun sampai 1 Januari 2019 seluruh rakyat Indonesia merupakan peserta JKN yang mendapat jaminan pelayanan kesehatan (BPJS, 2014). BPJS Ketenagakerjaan bertugas untuk menyelenggarakan Program Jaminan Keselamatan Kerja, Program Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Pensiun, Program Jaminan Pension.

Terwujudnya *universal coverage* melalui BPJS Kesehatan ini ditujukan agar seluruh masyarakat terjamin dalam hal pembiayaan kesehatan. BPJS Kesehatan akan menjamin biaya pengobatan seluruh rakyat Indonesia di berbagai layanan kesehatan pada penyedia layanan kesehatan. Untuk itu, diperlukan kerja sama yang baik antara masyarakat dan penyedia pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Kerja sama ini merupakan tantangan besar dalam kesuksesan pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional (BPJS, 2014).

Mengacu kepada terwujudnya *universal coverage* melalui kepesertaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), maka rumah sakit pemerintah ataupun swasta harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kelebihan masing-masing, yaitu tentang bagaimana membuat pasien puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dan akhirnya diikuti dengan tingkat loyalitas tinggi yang sangat diperlukan oleh rumah sakit untuk tetap menjadi unggul dalam persaingan jangka panjang (Tarigan, 2009).

Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit swasta di kota Padang yang berstandar Internasional. Dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas, RS ini memiliki keunggulan SDM spesialistik yang lengkap serta sarana prasarana dan penunjang medis yang cukup canggih. Rumah sakit dengan konsep mall merupakan ciri khas dari Semen Padang Hospital, ditambah dengan pelayanan penunjang lainnya seperti *Food Court*, cafe, swalayan, Bank dan ATM Center, *Fitness Center*, Instalasi

Gizi (Dapur), CSSD (Ruang instalasi sterilisasi sentral), Cuci (*Laundry*), *Genset Room*, Gudang Peralatan, IPAL, area parkir yang berada di *under ground*, dan lain-lain yang menjadikan rumah sakit ini semakin memiliki diferensiasi tersendiri (Semen Padang Hospital, 2014).

Berdasarkan data Semen Padang Hospital tahun 2015, kunjungan poliklinik pasien peserta JKN sebanyak 28.275 kunjungan (25,1%) dari total kunjungan sebesar 112.812 kunjungan (umum, Peserta JKN, PTSP, dan karyawan SPH), dimana kunjungan tersebut meningkat secara signifikan. Pada bulan Januari sebesar 684 kunjungan (8,83%) dan meningkat pada bulan Desember menjadi 3.404 kunjungan (31,76%). Semen Padang Hospital memiliki 24 poliklinik, dari poliklinik tersebut ternyata pasien Peserta JKN terbanyak berada pada Poliklinik Penyakit Dalam sebesar 5.399 kunjungan dengan persentase 19,1% (Semen Padang Hospital, 2015).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan kepada 10 responden di diketahui bahwa terdapat 7 responden (70%) yang menyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dalam memberikan pelayanan kurang baik. Selain itu, terdapat 6 responden (60%) menyatakan bahwa empati dan bukti fisik dalam pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu “Bagaimanakah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital Tahun 2016?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital Tahun 2016.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para akademisi dan pengembangan ilmu kesehatan masyarakat tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai mutu pelayanan, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

1.4.2.2 Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut dalam mengembangkan keilmuan di bidang kesehatan dan pemasaran terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

1.4.2.3 Bagi Semen Padang Hospital

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak RS dalam melakukan pengawasan, pembuatan kebijakan, penyuluhan, pelatihan, dan pembuatan peraturan serta pengambilan tindakan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka fokus dari penelitian ini adalah analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan di Semen Padang Hospital dengan jumlah sampel sebanyak 160 orang.





