

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*Perspectif Total Quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu hal untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang sehingga kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Jika dilihat kenyataannya masih ada rumah sakit di Indonesia yang belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien/konsumen sehingga pasien belum memiliki loyalitas terhadap rumah sakit (ICW, 2010). Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang kerumah sakit antara lain pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat ó obatan dan kebersihan rumah sakit. Kenyataan ini membuat citra rumah sakit di Indonesia tertinggal dibandingkan dengan di luar negeri seperti untuk wilayah Asia Tenggara, Malaysia dan Singapura merupakan pilihan bagi masyarakat menengah keatas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Negara tersebut, padahal jika dilihat berdasarkan sumber daya manusia maupun pelayanan yang ada, Indonesia tidak jauh tertinggal dengan negara tersebut (ICW, 2010).

Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai dan dapat membantu dalam bertumbuh kembang. Tanpa bantuan citra, konsumen kesulitan dalam mengambil keputusan untuk membeli produk yang dibeli (Arindita dan Sulistyanningtyas, 2011). Saat ini, dengan semakin terbukanya wawasan masyarakat mengenai kualitas suatu produk maka citra menjadi sangat penting. Citra yang positif dan diyakini konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya, maka dengan sendirinya akan menumbuhkan keputusan pembelian konsumen akan barang dan jasa yang ditawarkan. Semakin baik citra perusahaan maka akan semakin tinggi tingkat pembelian konsumen dan semakin besar peluang produk tersebut dibeli kembali oleh konsumen dan semakin meningkatkan loyalitas konsumen terhadap suatu produk (Laksono, 2008).

Selain citra, kepercayaan pelanggan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) terciptanya kepercayaan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antar perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberi dasar bagi pembelian ulang, menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Menurut Kotler (2003) menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan, kepercayaan dan loyalitas adalah saat dimana konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang adalah rumah sakit tipe-B pendidikan yang sedang meningkatkan standar rumah sakit untuk meraih akreditasi menjadi rumah sakit tipe A. RSUP Dr. M. Djamil Padang sebagai rumah sakit tipe B pendidikan memiliki kegiatan utama memberikan

pelayanan kesehatan spesialis dan subspecialis kepada masyarakat. RSUP Dr M Djamil Padang sebagai penyedia pelayanan kesehatan, tempat pendidikan dan penelitian, juga harus mampu menjadi tempat yang menyenangkan bagi penerima jasa pelayanan termasuk sebagai tempat pendidikan dan penelitian yang berkualitas, disamping itu juga mengemban tugas sosial dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara umum. Untuk menjalankan kegiatan pelayanan saat ini mempunyai tempat tidur 800 Tempat Tidur, yang didukung oleh lebih kurang sebanyak 2440 orang karyawan (RSUP Dr M Djamil Padang, 2015).

RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah rumah sakit rujukan di Sumatera Bagian Tengah, namun sesuai dengan Surat Keputusan Menkes RI No HK.02.02/Menkes/390/2014 RSUP DR. M. Djamil Padang dicanangkan sebagai Rumah Sakit Pusat Rujukan Nasional dengan persyaratan sudah terakreditasi Paripurna oleh KARS versi 2012 dan *Joint Commision Internasional* (JCI). Dimana tujuan akreditasi adalah meningkatkan mutu layanan sehingga kepuasan pasien, kepercayaan pasien, citra rumah sakit meningkat dan tentu saja meningkatkan loyalitas pasien kepada RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Selain itu RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan visinya ingin menjadi rumah sakit pendidikan dan rujukan nasional yang terkemuka di Indonesia tahun 2019 memiliki tantangan untuk terus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien serta citra rumah sakit sehingga kualitas pelayanan yang bermutu tinggi dapat tercapai dan dapat meraih akreditasi paripurna. Hal ini tergambar di dalam rencana strategis RSUP Dr. M. Djamil Padang yang mana salah satu tantangan strategisnya adalah meningkatkan kepuasan dan citra rumah sakit serta

terwujudnya pelayanan *excellent* terintegrasi dengan pendidikan dan penelitian. Diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan loyalitas pasien kepada RSUP Dr. M. Djamil Padang (RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2014)

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kinerja rumah sakit dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dari kinerja rumah sakit dapat dilihat sejauh mana loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Indikator penilaian yang dilihat yaitu *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan persentase pemanfaatan tempat tidur, *Length of Stay* (LOS) yaitu jumlah hari rawat pasien rawat inap, *Turn Over Internal* (TOI) yang merupakan rata-rata tempat tidur kosong atau rata-rata tempat tidur tersedia pada periode tertentu yang tidak terisi antara pasien keluar atau mati dengan pasien masuk. *Bed Turn Over Internal* (BTO) adalah berapa kali tempat tidur terpakai oleh pasien dalam periode tertentu (Kemenkes, 2013).

Data RSUP Dr. M Djamil diketahui bahwa selama empat tahun terakhir yaitu tahun 2011-2014 diketahui pencapaian BOR cenderung fluktuatif. Tahun 2014 BOR diketahui 65,57%, meningkat dibandingkan tahun 2013 yaitu 64,28%, namun mengalami penurunan jika dibandingkan tahun 2012 yaitu 66,73%. Selama empat tahun tersebut BOR RSUP Dr. M Djamil belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yaitu 70 -80% (RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2015). Berdasarkan hal ini diketahui bahwa angka BOR yang masih rendah di RSUP Dr. M Djamil menunjukkan masih kurangnya pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit oleh masyarakat.

Salah satu penyebab rendahnya BOR adalah pasien yang pernah dirawat merasa kurang puas kemudian memutuskan tidak akan menggunakan jasa

pelayanan rumah sakit lagi baik bagi dirinya maupun keluarganya. Keluhan ketidakpuasan tersebut disampaikan kepada orang lain yang akhirnya membentuk persepsi kurang baik terhadap pelayanan yang didapatkan di rumah sakit, sehingga orang lain juga tidak mau mendapatkan perawatan. Sedangkan pasien yang merasa puas terhadap pelayanan suatu rumah sakit 91% akan menganjurkan orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut dan pasien yang merasa kurang puas hanya 40% menganjurkan orang lain menggunakan rumah sakit tersebut (Atmojo, 2006).

LOS RSUP Dr. M 2012 yaitu 7,23 hari, meningkat menjadi 7,38 hari pada tahun 2013 dan meningkat signifikan pada tahun 2014 menjadi 8,38 hari sementara standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan 6-9 hari. Dalam hal ini LOS RSUP Dr. M. Djamil Padang cenderung tinggi sehingga disimpulkan rumah sakit belum menerapkan efisiensi terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan TOI dan BTO RSUP Dr. M. Djamil Padang juga menunjukkan kualitas pelayanan yang masih belum optimal, dalam hal ini data TOI RSUP Dr. M. Djamil Padang cukup tinggi tahun 2014 yaitu 4,31 dibandingkan standar yaitu 1-3 hari dan BTO tahun 2014 yang cukup rendah yaitu 29,15 dibandingkan standar 40 -50 kali (RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2015).

Pelayanan yang terbaik dan bermutu tinggi sesungguhnya dapat dilihat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dalam hal ini adalah RSUP Dr. M. Djamil Padang berdasarkan data pengaduan/keluhan pelanggan. Pengaduan/keluhan pelanggan ini dapat berpengaruh pada citra rumah sakit. Data Instalasi Humas dan Pengaduan Masyarakat RSUP Dr. M Djamil Padang pada tahun 2014 terdapat 106 pengaduan. Pengaduan dengan persentase tertinggi

adalah pelayanan obat (28,3%), komunikasi petugas (23,5%), fasilitas (20,7%), pelayanan dokter dan perawat masing-masing (8,5%), tempat parkir (7,5%) dan pelayanan administrasi (2,8%) (Instalasi Humas RSUP Dr. M. Djamil Padang, 2015). Hal ini menggambarkan bahwa baik dari perspektif pelayanan, fasilitas, dan manajerial hampir semua unit tersebut terdapat keluhan masyarakat.

Data sms pengaduan dan pemberitaan di media massa koran lokal Kota Padang terhadap citra RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2014 yang menjadi penyebab masih rendahnya kunjungan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perawatan dan pengobatan diketahui jenis pengaduan yang tertinggi adalah tempat parkir 50%, pelayanan petugas 42%, dan biaya yang dikeluarkan oleh pasien 8%. Data pengaduan dari bulan Januari s/d Agustus tahun 2015 menunjukkan peningkatan jumlah pengaduan tentang pelayanan RSUP Dr. M. Djamil Padang sebesar 75% dari tahun 2014.

Data survey kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2014 diketahui bahwa dari 404 responden, sebanyak 70,8% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, 24% menyatakan puas, dan 5,2% menyatakan tidak puas. Hal ini menggambarkan masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan karena masyarakat yang menyatakan pelayanan puas hanya 24% dan masih ada masyarakat yang menyatakan tidak puas sebanyak 5,2%, padahal jika dilihat dari tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan, sesungguhnya RSUP Dr. M Djamil Padang mampu memberikan pelayanan yang optimal karena cukupnya fasilitas dan sumber daya tenaga kesehatan yang berkualitas. Penelitian Pusat Kajian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat UI di RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2012 dan 2014

menunjukkan terjadi penurunan persentase persepsi pasien terhadap kepuasan kepada RS dari tahun 2012 dan tahun 2014 sebesar 10% serta penurunan persepsi pasien dalam merekomendasikan RSUP Dr. M. Djamil Padang sebesar 4% dan penurunan persentase persepsi pasien dalam keterlibatan di pelayanan sebesar 9 % (Puska FKM UI, 2014).

Selain itu data kunjungan rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang dari tahun 2012 sampai dengan 2014 mengalami penurunan dimana total kunjungan tahun 2012 sebanyak 235.198 kunjungan, tahun 2013 sebanyak 231.904 kunjungan dan tahun 2014 sebanyak 214.618 kunjungan. Sementara itu kunjungan pasien lama juga mengalami penurunan, dimana tahun 2012 sebanyak 160.079 kunjungan, tahun 2013 sebanyak 155.146 kunjungan dan tahun 2014 sebanyak 137.910 kunjungan.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan kepada 20 responden diketahui bahwa 13 orang dari 20 responden (65%) menyatakan bahwa pasien yang berkunjung memiliki loyalitas yang kurang baik, 11 orang dari 20 responden (55%) menyatakan citra rumah sakit kurang baik, dan 12 orang dari 20 responden (60%) menyatakan memiliki kepercayaan dan kepuasan yang kurang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Kepuasan, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. M Djamil Padang?
2. Apakah ada hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. M Djamil Padang?
3. Apakah ada hubungan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. M Djamil Padang?

1.3. Tujuan

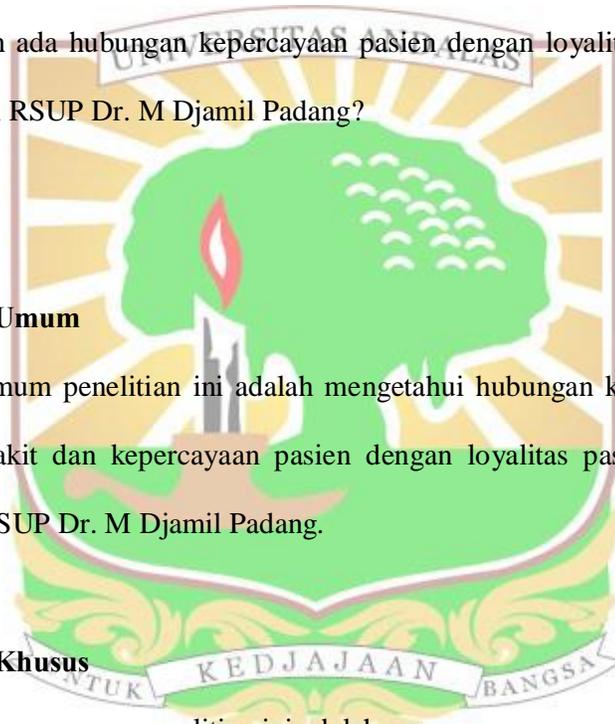
1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui hubungan kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah:

1. Diketuinya hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.
2. Diketuinya hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.



3. Diketuainya hubungan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.
4. Diketuainya faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu manajemen pemasaran rumah sakit melalui pendekatan dan metode-metode yang digunakan, terutama hubungan kepuasan, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan pada RSUP Dr. M. Djamil Padang untuk tetap terfokus memperhatikan bagaimana cara untuk meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup bahasan yang diteliti adalah kepuasan, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M Djamil Padang. Pengambilan variabel penelitian ini disebabkan karena *main drive* loyalitas pada pelayanan jasa dalam konsep perspektif mutu total dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan

salah satu hal untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang sehingga kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit dan kepercayaan pasien. Sampel penelitian ini adalah sejumlah pasien umum yang melakukan kunjungan rawat jalan di RSUP Dr. M. Djamil Padang.

