

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang No. 44/2009 Pasal 7 ayat (2) dan ayat (4). Rumah sakit publik dapat dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah Sakit juga dapat didirikan oleh swasta, dan swasta yang mendirikan rumah sakit yang dimaksud harus berbentuk badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahsakitian (UU No 44 tahun 2009).

Jika dilihat kenyataannya masih ada rumah sakit di Indonesia baik RS pemerintah maupun swasta yang belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien/konsumen sehingga pasien belum memiliki loyalitas terhadap rumah sakit. 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 – obatan dan kebersihan rumah sakit (Karim, 2014).

Disisi lain, kemajuan teknologi dewasa ini semakin berkembang dengan baik dan telah memberikan dampak positif pada berbagai aspek termasuk sektor kesehatan sehingga kebutuhan akan kesehatan telah menempati posisi sebagai kebutuhan utama. Tingginya perhatian dan permintaan masyarakat terhadap kesehatan telah memberikan peluang yang besar bagi pengelola bisnis kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan semakin banyaknya organisasi kesehatan baik yang

dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh pihak swasta seperti klinik-klinik kesehatan dan Rumah Sakit dan lain sebagainya (Nurul, 2012).

Disisi lain, kondisi diatas secara langsung telah memberikan dampak terhadap semakin tingginya tingkat persaingan bisnis dalam sektor jasa kesehatan. Dengan demikian para pengelola jasa kesehatan dituntut agar terus berupaya mengembangkan berbagai strategi agar dapat memenangkan persaingan tersebut. Menurut Alma (2007) dalam tingkat persaingan yang tinggi, faktor kunci keberhasilan bisnis sangat ditentukan oleh loyalitas konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen yang loyal dapat memberikan beberapa keuntungan (Griffin, 2003) antara lain: 1) Dapat mengurangi biaya pemasaran karena biaya untuk menarik palanggan yang baru lebih mahal, 2) Dapat mengurangi biaya *turn-over* pelanggan karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit, 3) Melakukan pembelian ulang secara teratur sehingga dapat memperbesar pangsa pasar perusahaan, 4) Mendorong *word of mouth* yaitu menyampaikan hal-hal positif kepada pihak lain.

Proses persaingan utilisasi pelayanan kesehatan pada saat ini di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat dilihat dari tingkat utilitas terhadap pelayanan sekunder yang merupakan jumlah rujukan yang dilakukan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yaitu puskesmas ke rumah sakit. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Padang (2015) diketahui terdapat 3 Kabupaten/Kota dengan rujukan tertinggi yaitu Kota Padang 11,15%, Kab. Padang Pariaman 7,46%, dan Kab. Kep Mentawai 2,41% (BPJS Kesehatan Padang, 2015).

Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu Kabupaten/Kota dengan

rujukan tertinggi yaitu 7,64% dan angka rujukan non spesialisik sebesar 11,66%. Angka rujukan tersebut dilakukan terhadap Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) II yaitu 55% ke RSUD Padang Pariaman dan 40% ke RSUD Kota Pariaman dan 5% ke PPK III yaitu RSUP Dr M Djamil Padang (BPJS Kesehatan Padang, 2015). Jika dilihat berdasarkan data ini bahwa pemilihan dan permintaan masyarakat terhadap rujukan juga cukup tinggi ke RSUD Kota Pariaman, padahal jika dilihat berdasarkan regional wilayahnya FKTP yang ada di Kab. Padang Pariaman seharusnya melakukan rujukan ke RSUD Kab. Padang Pariaman. Tingginya angka rujukan selain ke RSUD Kab. Padang Pariaman yaitu RSUD Kota Pariaman dapat disebabkan oleh kurangnya tenaga dokter spesialis di RSUD Kab. Padang Pariaman, sarana dan prasarana yang masih ada belum mendukung serta kepercayaan masyarakat yang melakukan pemilihan pelayanan ke RSUD Kota Pariaman dibandingkan RSUD Kab. Padang Pariaman.

Jika dilihat berdasarkan proporsi kunjungan masing-masing poliklinik yang terdapat di RSUD Padang Pariaman pada tahun 2016 diketahui lima Poliklinik dengan tingkat kunjungan tertinggi adalah Poliklinik Penyakit Dalam (16.897 kunjungan), Poliklinik Mata (7.650 kunjungan), Poliklinik Kebidanan (7.315 kunjungan) dan Poliklinik Bedah (5.256 kunjungan) (RSUD Padang Pariaman, 2016).

Jika dilihat pada unit rawat inap RSUD Kabupaten Padang Pariaman berdasarkan penilaian mutu pelayanan dan efisiensi pelayanan serta tingkat keberhasilan atau memberikan gambaran tentang status pelayanan dapat dilihat dari indikator tingkat pemanfaatan sarana pelayanan. Indikator-indikator tersebut adalah *Bed Occupation Rate (BOR)*, *Average Length of Stay (AvLOS)*, dan *Turn*

Over Internal (TOI) (Kemenkes RI, 2005).

Data RSUD Kabupaten Padang Pariaman diketahui bahwa selama dua tahun terakhir yaitu tahun 2014-2015 diketahui pencapaian BOR belum mencapai target. Tahun 2014 BOR diketahui 20,5%, menurun pada tahun 2015 yaitu 19,75%. Hal ini belum mencapai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yaitu 65 -85%, Data TOI RSUD Kabupaten Padang Pariaman tahun 2014 yaitu 1,4, menurun menjadi 1,2 pada tahun 2015, sedangkan standar yang ditetapkan yaitu 1-3 hari. Hal ini menunjukkan terjadinya penurunan pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit oleh masyarakat (RSUD Kabupaten Padang Pariaman, 2015).

LOS RSUD Kabupaten Padang Pariaman 2014-2015 yaitu 3 hari. Dalam hal ini LOS RSUD Kabupaten Padang Pariaman cenderung rendah karena berdasarkan standar yang ditetapkan LOS ideal yaitu 6-9 hari sehingga disimpulkan rumah sakit belum menerapkan efisiensi terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan TOI dan BTO RSUD Kabupaten Padang Pariaman juga menunjukkan kualitas pelayanan yang masih belum optimal yaitu 53,3 dibandingkan standar 40 -50 kali (RSUD Kabupaten Padang Pariaman, 2015).

Terjadinya penurunan jumlah pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Padang Pariaman sebagaimana yang diuraikan diatas memberikan indikasi bahwa pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Padang Pariaman kurang memanfaatkan pelayanan. Menurut Tjiptono (2006) hal ini terjadi karena pasien memiliki perilaku: 1) tidak mereferensikan jasa kesehatan kepada pihak lain, 2) kurang menyampaikan hal-hal positif tentang layanan jasa rawat inap, dan 3) tidak menggunakan jasa kesehatan tersebut secara berulang.

Kurangnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Kab. Padang Pariaman dapat dikaitkan dengan loyalitas pasien. Kertajaya (2003) mendefinisikan loyalitas konsumen adalah sejauh mana seseorang konsumen setia terhadap merek tertentu dan seberapa besar kemungkinan ia akan berpindah merek. Sementara Oliver (2009) mendefinisikan bahwa loyalitas konsumen adalah ukuran keterkaitan antara pelanggan terhadap sebuah merek, hubungan ini akan memberi gambaran tentang kemungkinan seseorang konsumen untuk tetap menggunakan suatu produk atau beralih untuk menggunakan produk lain. Seorang konsumen yang loyal terhadap suatu merek pada umumnya sulit untuk berganti untuk menggunakan produk lain, bila loyalitas konsumen terhadap suatu merek mengalami peningkatan, maka ancaman dari produk pesaing yang sejenis akan berkurang.

Berdasarkan kajian literatur, loyalitas konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel diantara kualitas pelayanan (Kotler dan Keller, 2011) dan citra perusahaan / corporate image (Kandampully dan Suhartanto, 2000). Menurut Parasuraman dkk (1991) kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan jasa yang berkaitan dengan sarana fisik (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian pelayanan (*assurance*). Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan kata lain bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini adalah RSUD Kota Pariaman maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pasien. Namun sebaliknya, apabila semakin tidak baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini adalah RSUD Kabupaten Padang Pariaman

maka akan semakin rendah tingkat loyalitas pasien.

Variabel lain yang dapat menentukan tingkat loyalitas pelanggan adalah citra perusahaan (*corporate image*). Menurut Kotler dan Keller (2011) citra perusahaan adalah suatu gambaran psikologis yang terbentuk dalam pikiran pelanggan atau konsumen yang dihasilkan dari banyak rangsang yang berbeda-beda terhadap setiap inderanya. Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila semakin baik citra perusahaan yang dipersepsikan oleh konsumen atau pelanggan maka hal tersebut akan dapat menyebabkan pelanggan atau konsumen semakin loyal. Namun sebaliknya, apabila semakin tidak baik citra perusahaan yang dipersepsikan oleh konsumen atau pelanggan maka hal tersebut akan dapat menyebabkan pelanggan atau konsumen semakin tidak loyal.

Penelitian tentang loyalitas konsumen atau pelanggan telah banyak dilakukan. Berdasarkan penelusuran penelitian terdahulu dapat penulis simpulkan bahwa diantara variabel yang sangat berperan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan atau konsumen adalah kualitas pelayanan (Karsono, 2007; Rinda & Nur, 2012; Caruana, 2002; Rachmad, 2009; Farida, 2002) dan citra perusahaan (Petra, 2008; Kandampully & Suhartanto, 2000; Nurul, 2012; Pribanus, 2009). Namun penelitian empiris yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara serentak terhadap loyalitas konsumen atau pelanggan masih sangat terbatas.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan kepada 10 responden di ruang rawat inap penyakit dalam diketahui bahwa terdapat 7 responden (70%) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap dan jaminan dalam memberikan pelayanan kurang baik. Selain daripada

itu terdapat 6 responden (60%) menyatakan bahwa empati dan bukti fisik dalam pelayanan kurang baik. Sedangkan 6 responden (60%) memiliki loyalitas yang kurang baik dan 5 responden (50%) menyatakan memiliki citra yang kurang baik.

Hasil survey pendahuluan juga menemukan pelayanan registrasi pasien lama yaitu bisa 90 menit padahal jika merujuk pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) lama waktu tunggu pasien dengan standar 60 menit, selain daripada itu pasien yang berkunjung juga jarang dilayani oleh dokter spesialis, pasien hanya dilayani oleh residen, padahal berdasarkan SPM pelayanan harus diberikan oleh dokter spesialis.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuahuinya gambaran loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.
2. Diketuahuinya gambaran kualitas pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.
3. Diketuahuinya gambaran citra rumah sakit RSUD Kabupaten Padang Pariaman.
4. Diketuahuinya hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.
5. Diketuahuinya hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.
6. Diketuahuinya informasi mendalam upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) serta citra rumah sakit RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan dan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap penyakit dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai

kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan loyalitas pasien.

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 hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien.

1.4.2.3 Bagi RSUD Kabupaten Padang Pariaman

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak RSUD Kabupaten Padang Pariaman dalam melakukan pengawasan, pembuatan kebijakan, penyuluhan, pelatihan dan pembuatan peraturan serta pengambilan tindakan guna meningkatkan kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan loyalitas pasien

