BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang. Meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran , mempunyai potensi untuk perubahan perilaku. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dan merupakan tujuan akhir bagi rumah sakit. Mempertahankan loyalitas pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahan kelangsungan rumah sakit. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah rumah sakit untuk menarik dan mempertahankan loyalitas pelanggan. (1)

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.(2) Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya pada rumah sakit. Oleh karena itu, pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam hal pemberian pelayanan medik dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan dan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman.(3)

Tantangan dalam usaha rumah sakit menuntut tingkat persaingan yang semakin ketat sehingga rumah sakit harus mampu bersaing dan memenangkan persaingan yang ada. Menciptakan mutu pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk daya saing rumah sakit. Upaya yang dilakukan rumah sakit dengan meningkatkan mutu

pelayanan secara terus-menerus dan mempertahankan (loyalitas) pelanggan. Banyak peneliti melakukan studi untuk memperlihatkan manfaat dalam mempertahankan (loyalitas) pelanggan diantaranya Rosenerg dan Czepiel (1984) yang memperlihatkan bahwa biaya untuk memperoleh pelanggan baru sekitar lima kali lipat dari biaya mempertahankan pelanggan yang ada.[(4)(5)] Selain itu loyalitas mempuyai relasi positif terhadap profitabilitas perusahaan (Hallowell 1996; Rowley dan Daswes 1999). Pelanggan yang loyal tidak sensitif terhadap harga, melakukan pembelian berulang, dan menjadi penganjur bagi koleganya (Hallowell 1996; Mittal dan Lassar 1998; Bowen dan Chen 2001; Rowley dan Daswes 2000).[(6)]

Rumah sakit harus meningkatkan pendapatan dari pasien baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan agar rumah sakit tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Oleh sebab itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien, rumah sakit perlu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berfokus pada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan agar tercipta loyalitas pasien.[(3)]

Rumah sakit di seluruh dunia menjadikan pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang mendapat perhatian utama. Hal ini disebabkan jumlah pasien rawat jalan jauh lebih banyak dibandingkan jumlah pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan diprediksi akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang dan pasien rawat jalan juga merupakan sumber pangsa pasar yang besar untuk meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan dalam menentukan rumah sakit untuk rawat inap.[(3)] Memenuhi atau melebihi harapan pasien tetang mutu pelayanan yang diterima

merupakan kuncinya. Pasien membandingkan jasa pelayanan yang dialami dengan jasa pelayanan yang diharapkan setelah menerima jasa pelayanan kesehatan.[7]

Ketidakpuasan pasien terjadi apabila jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan dan akhirnya pasien tidak akan loyal dengan rumah sakit. Namun pasien akan puas dan tetap bersedia menjalin hubungan jangka panjang dengan rumah sakit serta menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit apabila jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan rumah sakit bahkan menganjurkan kepada orang lain.[7] Parasuraman, *et al.* (1985) menyatakan bahwa dimensi mutu terdiri dari lima dimensi, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti langsung. Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai *service quality* (Servqual). Dimensi ini sangat berperan dalam membentuk tingkat loyalitas pelanggan, diperoleh melalui wawancara terhadap pasien untuk mengetahui atribut apa saja yang diharapkan pasien dari rumah sakit.[8]

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Asmia W. (2008) menyatakan bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien tentang teknis keterampilan medis dokter, sikap dokter, penyampaian informasi oleh dokter, ketepatan waktu pelayanan dokter, dan kesediaan waktu konsultasi dokter memiliki pengaruh secara bersama-sama dengan loyalitas pasien.[3] Penelitian Ketut Gunawan (2011) menyatakan adanya pengaruh dimensi mutu yang terdiri dari tampilan fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan memiliki pengaruh secara persial terhadap loyalitas pasien.[4] Sedangkan penelitian Tati Fatmawati dkk (2016) di Rumah Sakit PKU Muhamadiyah Bantul menyatakan, loyalitas pasien dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa dimensi mutu pelayanan dokter seperti keterampilan teknis, hubungan interpersonal, kesediaan informasi dan keterlibatan pasien secara bersama-sama.[9] Selanjutnya

penelitian yang dilakukan oleh Andina Sri Fahmi (2012) di poliklinik rawat jalan eksekutif RSUD Kota Bekasi menyatakan bahwa jarak tempat tinggal, dimensi bukti fisik pada kinerja pelayanan dan hambatan pindah berhubungan dengan loyalitas pasien.[10]

RSUD dr. Achmad Darwis adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota yang terletak di Jalan Tan Malaka No.1 Kecamatan Suliki Kabupaten Lima Puluh Kota dan mulai dioperasionalkan sejak tahun 1986. RSUD dr. Achmad Darwis merupakan rumah sakit tipe C berdasarkan surat keputusan kementerian kesehatan No. HK03.05/I/2233/12 tanggal 29 Oktober 2012 dan pada tahun 2012 berganti nama dari RSUD Suliki menjadi RSUD dr. Achmad Darwis berdasarkan Perda No. 4 tahun 2012 .[11] Menurut data KARS tahun 2017, rumah sakit di Sumatera Barat yang telah melakukan akreditasi sebanyak 39 rumah sakit dengan berbagai tingkat kelulusan. Sebanyak 11 rumah sakit dinyatakan lulus tingkat paripurna, 3 rumah sakit dinyatakan lulus tingkat utama, 1 rumah sakit dinyatakan lulus tingkat madya , 1 rumah sakit dinyatakan lulus tingkat dasar dan sisanya 23 rumah sakit lulus tingkat perdana. RSUD dr. Achmad Darwis melalui *assesment* akreditasi rumah sakit pada tahun 2017 dengan status akreditasi lulus pada tingkat perdana. Pengakuan komisi akreditasi rumah sakit (KARS) tersebut pada dasarnya adalah pengakuan telah terpenuhinya standar pelayanan rumah sakit.[7] Pada tahun 2016 terjadi beberapa kasus mengenai pemberian pelayanan yang belum maksimal oleh rumah sakit sehingga masih banyak warga Kabupaten Lima Puluh Kota, melakukan rujukan pasien ke RSUD daerah lain. Maka dari itu, mutu pelayanan di RSUD dr. Achmad Darwis harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pasien.[12]

Kunjungan pasien di instalasi rawat jalan meningkat dari tahun 2017 sampai tahun 2018, dimana jumlah kunjungan pada tahun 2017 sebanyak 28.356 kunjungan

sementara jumlah kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 30.083 kunjungan. Dimana proporsi dari jumlah kunjungan baru dan lama yaitu jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 8.636 dan kunjungan pasien lama 19.720 meningkat pada tahun 2018 dimana junlah kunjungan pasien baru 8.377 dan kunjungan pasien lama sebanyak 21.706 kunjungan. Walaupun terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien lama secara keseluruhan, masih terdapat beberapa poliklinik yang jumlah kunjungan pasien lamanya menurun diantaranya poliklinik umum, mata dan kebidanan. Hasil survei dan analisis indeks kepuasan masyarakat terdapat 26,9% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Keluhan pasien ini harus ditangani sehinggga memberikan kenaikan profitabilitas rumah sakit. Sebuah studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanaan di instalansi rawat jalan dengan menggunakan metode wawancara, dari hasil wawancara 15 orang pasien diketahui sebanyak 33,3% orang pasien menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan yang diterima seperti untuk dilayani memerlukan waktu tunggu yang lama, antrian yang panjang, dan keterlambatan jam hadir dokter.

Instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, caranya dengan meningkatkan mutu pelayanan dari berbagai aspek agar pasien bertahan dan mengarah pada pembelian ulang (loyalitas). Adanya penurunan jumlah kunjungan di beberapa poliklinik dan ketidakpuasan pasien yang dibuktikan pada studi pendahuluan mengindikasikan adanya permasalahan yang membuat pasien tidak berulang (tidak loyal) untuk memanfaatkan kembali pelayanan di klinik rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis. Padahal mendapatkan pasien yang loyal merupakan tujuan akhir dari rumah sakit, karena pasien yang loyal memiliki peran yang penting dalam meningkatkan

kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan rumah sakit, hal ini yang menjadi alasan utama bagi rumah sakit untuk menarik dan mempertahankan loyalitas pasien. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengetahui Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab 50 Kota.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab. 50 Kota Tahun 2019?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian adalah untuk mengetahui Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab. 50 Kota Tahun 2019.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
2. Mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
3. Mengetahui distribusi frekuensi hambatan pindah (daya tarik rumah sakit lain dan hubungan antarpersonal) pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
4. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik individu (umur, penghasilan, pendidikan, jarak tempat tinggal dan penanggung biaya) pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
5. Mengetahui hubungan mutu pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
6. Mengetahui hubungan hambatan pindah (daya tarik rumah sakit lain dan hubungan antarpersonal) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.
7. Mengetahui hubungan karakteristik individu (umur, penghasilan, pendidikan, jarak tempat tinggal dan penanggung biaya) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD dr. Achmad Darwis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD dr. Achmad Darwis dalam upaya mempertahankan loyalitas pasien untuk berobat di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis.

2. Bagi Peneliti

   Penelitian ini sangat bermanfaat sebagai aplikasi teori yang selama ini dipelajari di bangku kuliah serta dapat menambah wawasan tentang loyalitas pasien dan faktor-faktor yang berhubungan terhadap loyalitas pasien.

3. Bagi Pengembangan Pengetahuan

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis pada bulan Februari sampai Maret 2019 yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis Kab. 50 Kota. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh pasien lama yang sedang melakukan kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD dr. Achmad Darwis. Kunjungan ulang yang dilakukan oleh pasien lama yang menjadi responden minimal 2 kali kunjungan. Keluarga pasien dapat mewakilkan pengisian kuesioner. Selain itu, pengumpulan data juga diambil dari data sekunder dari pihak rumah sakit yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini dilakukan tanpa intervensi, dengan variabel independen mutu pelayanan,

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

hambatan pindah dan karakteristik individu dan variabel dependen loyalitas pasien. Data dianalisis menggunakan analisis Univariat dan Bivariat .

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA