

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi menjadikan persaingan bisnis semakin tajam, baik dipasar domestik, maupun dipasar internasional, disebabkan karena semakin meningkatnya jumlah pesaing dan bervariasinya cara bersaing yang terjadi didalam bisnis. Rumah sakit merupakan salah satu bisnis yang bergerak di industri jasa yang juga mengalami perkembangan pesat di Indonesia (Lubis, 2009).

Indonesia memiliki tiga jenis rumah sakit dengan fungsi yang berbeda-beda. Pertama rumah sakit pemerintah mengembangkan fungsi politis dan sosial, kedua rumah sakit swasta yang berfungsi sosial, sedangkan ketiga adalah rumah sakit swasta yang berorientasi laba (Khasanah, 2010). Rumah sakit umum daerah Arosuka merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dengan tipe C yang letaknya berdekatan dengan rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta lainnya dengan tipe yang sama.

Adanya berbagai rumah sakit swasta, klinik dan rumah sakit pemerintah sebenarnya berdampak positif bagi pengguna jasa pelayanan rumah sakit yaitu menjadikannya banyak pilihan. Disisi lain kondisi ini menimbulkan persaingan ketat antar rumah sakit yang memaksa untuk saling berlomba menjadi yang terbaik, hal ini dilakukan dalam rangka mendapatkan loyalitas pelanggan (Wadji.dkk, 2015).

Loyalitas merupakan salah satu permasalahan yang menjadi fokus utama bagi seluruh jajaran manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia. Seseorang dinyatakan sebagai pasien yang loyal terhadap rumah sakit jika dia dengan suatu komitmen mempercayakan akan jasa rumah sakit di waktu yang akan datang kepada rumah sakit yang sama (Amin, 2016; Albori Ali, 2010).

Pada kenyataan saat ini pasien yang loyal tidak mudah didapatkan, salah satu faktor yang banyak dikeluhkan pasien sehingga mengakibatkan pasien tidak loyal terhadap rumah sakit adalah kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan pasien diantaranya berhubungan dengan jadwal visite dokter yang tidak sesuai, fasilitas fisik gedung rumah sakit, komunikasi antara karyawan rumah sakit dengan pasien, prosedur administrasi, dan lain-lain (Khasanah, 2010). Loyalitas pasien yang masih kurang terlihat dengan banyaknya kunjungan pasien baru dibandingkan dengan pasien lama

Hasil wawancara dengan pasien yang sudah berkunjung lebih dari satu kali ke RSUD Arosuka, didapatkan bahwa mereka datang ke RSUD Arosuka disaat terdesaksaja, karena tidak punya cukup waktu untuk pergi ke tempat pelayanan kesehatan lainnya, tetapi disaat mereka punya cukup waktu untuk mencari tempat pelayanan lain mereka tidak datang ke RSUD Arosuka, sebahagian dari pasien menyatakan bahwa mereka selalu memanfaatkan RSUD Arosuka jika mengalami masalah kesehatan tetapi jarang mengajak atau merekomendasikan RSUD Arosuka kepada orang lain.

Hasil survei peneliti di rumah sakit Arosuka kabupaten Solok terkait dengan loyalitas pasien di poliklinik, kunjungan pasien lama yang berulang sangat sedikit

dibandingkan dengan kunjungan pasien baru, hal ini terlihat saat dibagian pendaftaran lebih banyak pasien baru yang datang daripada pasien lama. Hasil data yang didapatkan dari bagian rekam medis RSUD Arosuka dari total kunjungan poliklinik tahun 2017 56% kunjungan merupakan pasien baru, hanya 44% pasien yang merupakan pasien lama berulang. Data ini terlihat bahwa pasien yang loyal terhadap rumah sakit masih kurang, hal ini akan berdampak semakin menurunnya kunjungan pasien lama sehingga rumah sakit harus mencari pasien baru, tetapi belum bisa untuk mempertahankannya apalagi perkembangan pengetahuan pasien akan meningkatkan kebutuhan pasien terhadap pelayanan.

Perkembangan ilmu pengetahuan yang makin pesat, pengetahuan pasien yang makin berkembang membuat tuntutan pasien terhadap rumah sakit juga makin tinggi serta diikuti dengan semakin banyaknya klinik dan rumah sakit swasta menyebabkan rumah sakit Arosuka harus membina loyalitas pasien supaya tidak kehilangan pasien. Hasil survei yang dilakukan oleh Anbori, Ali (2010) ribuan pasien Yaman yang mencari perawat kesehatan berkualitas di luar negeri menghabiskan lebih dari 500 juta US \$ per tahun. Jumlah yang ini lebih baik dimanfaatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik, dan kemudian meningkatkan pendapatan dan kesempatan kerja daripada membiarkan pasien pindah ke tempat lain.

Pindahnya pasien dapat berdampak negatif terhadap rumah sakit. Rumah sakit yang banyak kehilangan pasien yang tidak loyal, harus mencari pasien baru yang akan memakan biaya lebih tinggi, membutuhkan biaya tambahan promosi untuk mencari pelanggan baru, membutuhkan waktu untuk menjalin kedekatan/loyalitas dengan pasien baru, dan lain-lain (Caruana, 2002). Ditinggalkan oleh

pasien jangka panjang menyebabkan kerugian yang banyak dan mempengaruhi pendapatan rumah sakit daripada bila ditinggalkan oleh pasien baru (Anbori Ali, 2010). Menurunnya pendapatan rumah sakit akan mengakibatkan biaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit seperti sarana prasarana dan pemberi pelayanan menjadi terganggu (Griffin, 2003), sehingga sangat perlu untuk membina loyalitas pelanggan.

Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (behavior) daripada dengan sikap (Cronin, 2000). Selain itu, loyalitas menunjukkan perilaku pembelian yang terjadi tidak kurang dari dua kali (Griffin, 2003). Loyalitas adalah langkah awal untuk membina hubungan jangka panjang dan faktor penentu komitmen hubungan dengan penyedia layanan/ rumah sakit, sehingga masalah utama yang harus diperhatikan oleh rumah sakit adalah loyalitas pelanggan (Sirdeshmukh, 2002).

Loyalitas pelanggan dianggap sebagai faktor kunci untuk meningkatkan pangsa pasar dan membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, karena menarik pelanggan yang baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan lama (Zarei dkk, 2012; Hajikhani, 2016). Dalam jangka panjang, memperbaiki loyalitas umumnya akan lebih baik, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan yang lebih murah dan pelanggan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru (Aryani Dwi, 2010)

Chakraborty (2011) menyatakan bahwa loyalitas pasien terhadap penyedia layanan medis tertentu dapat diukur berdasarkan tiga dimensi yaitu menggunakan

penyedia lagi untuk perawatan yang sama, menggunakan penyedia lagi untuk perawatan yang berbeda dan merujuk orang lain untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Baloglu (2002) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological comitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word of mouth*) dan kerjasama (*cooperation*). Lubis (2009) menyatakan mempertahankan dan menambah pelanggan adalah tujuan utama rumah sakit yang harus dicapai dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Albori Ali (2010) menyatakan jika administrasi dan penyedia layanan kesehatan mengetahui aspek kualitas layanan apa yang paling penting bagi pasien mereka dan memiliki mekanisme untuk memprioritaskan dan memastikan hal-hal tersebut ada, ini akan memudahkan membentuk kemauan pasien untuk menggunakan fasilitas kesehatan ini lagi.

Banyak bukti yang meyakinkan bahwa ketika pasien menerima layanan berkualitas tinggi di Rumah Sakit, mereka cenderung kembali ke rumah sakit yang sama di masa yang akan datang, mengatakan hal yang positif mengenai hal itu kepada orang lain, dan merekomendasikan hal ini kepada teman dan keluarga mereka (Zarei,dkk, 2012). Inilah yang harus disadari oleh penyedia pelayanan.

Manajer dan penyedia layanan kesehatan di fasilitas Rumah Sakit harus menyadari pentingnya pemantauan dan evaluasi kualitas layanan yang berkesinambungan. Zarei (2012) menyatakan kualitas merupakan faktor kunci dalam pemanfaatan layanan kesehatan dari berbagai fasilitas. Kualitas layanan

dianggap sebagai faktor penting untuk membangun loyalitas pelanggan (Amin, 2013). Layanan berkualitas tinggi dapat menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan saat ini, dan bahkan menarik pelanggan pesaing.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh rumah sakit karena peningkatan persaingan dalam industri kesehatan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan kemudahan transportasi sehingga masyarakat memiliki akses yang luas dan alternatif yang banyak untuk memilih rumah sakit yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, rumah sakit harus memastikan kualitas pelayanan mereka, karena bertanggung jawab terhadap keselamatan dan kesehatan pasien (Gheorghe, Bobocca, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan mencakup dua dimensi yaitu kualitas teknis (kualitas hasil) dan kualitas fungsional (kualitas proses). kualitas teknis berfokus pada keakuratan diagnosa dan prosedur medis sedangkan kualitas fungsional mengacu pada cara layanan perawatan kesehatan yang diberikan pada pasien (Tjiptono, 2012). Karena sebagian besar pasien tidak memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas teknis layanan, evaluasi kualitas mereka didasarkan pada proses perawatan medis. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan model kualitas layanan yang disebut Servqual.

Model servqual memiliki beberapa keunggulan yaitu, pertama servqual telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi

kualitas layanan, kedua berbagai riset telah menunjukkan bahwa servqual valid dalam berbagai konteks layanan(Tjiptono, 2012).

Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry semenjak tahun 1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994 dalam serangkaian penelitian (Tjiptono, 2012). Servqual ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi menurut Zeithaml Berry dan Parasuraman. Kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas layanan A.Parasuraman, Valaria A. Zeithaml, dan Leonard L.Berry mereka memaparkan secara rinci lima dimensi kualitas layanan yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan. Model yang dinamakan servqual ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan(Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan model Servqual ini bisa mengidentifikasi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan pasien berdasarkan lima atribut yaitu *tangibel reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*,(Nekoei Mahmood, 2009; Imroatul, 2010).

*Tangibel* berwujud berupa penampilan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi internal, *reliability* berupa kemauan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan, *responsiveness* berupa pertanggungjawaban yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, *assurance* berupa jaminan yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dan *empathy* yaitu perhatian perorangan pada pelanggan (Riduwan, 2014)

Analisis kualitas pelayanan memungkinkan manajemen rumah sakit mengalokasikan sumber keuangan untuk meningkatkan kinerja di bidang yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap persepsi konsumen (Zarei, 2012).

Rumah Sakit dalam mengelola loyalitas pasien harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. Berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh Albori, Ali (2010) diperoleh hasil bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yang sangat berhubungan dengan loyalitas pasien adalah *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan *tangibility* dan *responsive* tidak signifikan dengan loyalitas pasien, Cronin et al (2000) yang menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas. Aryani (2010) diperoleh hasil bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien, Tabibi (2010) diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, Hajikhani (2015) diperoleh hasil ada hubungan yang signifikan antara loyalitas dengan dimensi pelayanan, Suki (2011) menyimpulkan ada hubungan antara komitmen pasien dengan loyalitas, Ladhari (2011) menyimpulkan kualitas pelayanan, emosional, kepuasan dan citra merupakan pendorong utama loyalitas, Lonial (2010) menyimpulkan kualitas keseluruhan mempengaruhi niat dan perasaan pelanggan terhadap layanan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arosukamerupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah Solok Selatan. RSUD Solok Selatan menjadi kelas tipe C. RSUD Arosukamenyediakan pelayanan rawat jalan terdiri dari poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik kebidanan, poliklinik anak, poliklinik

THT, poliklinik neurologi, poliklinik gigi, poliklinik mata, poliklinik jantung, poliklinik paru.

Hasil wawancara dengan bagian kepegawaian RSUD Arosuka didapatkan data bahwa RSUD Arosuka memiliki 16 orang dr Spesialis (Spesialis bedah, penyakit dalam, anak, kebidanan, radiologi, anestesi, patologi klinik, mata, THT, kulit kelamin, jantung, paru, syaraf, rehabilitas medik), dokter gigi 2 orang, dokter umum 15 orang, S2 keperawatan 1 orang, S1 keperawatan 13 orang, D3 keperawatan 75 orang, dan SPK 2 orang.

Hasil wawancara dengan 9 orang pasien yang datang ke poliklinik RSUD Arosuka, 6 orang pasien mengatakan bahwa pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan contohnya dokter memberikan pelayanan belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga pasien harus menunggu lama, komunikasi pemberi pelayanan dengan pasien kurang ramah, lokasi rumah sakit jauh dari jalan lintas sehingga susah untuk akses ke luar, tetapi mereka masih memanfaatkan pelayanan rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena rumah sakit arosuka dekat dengan tempat tinggalnya yang memudahkan keluarga untuk mengunjungi. Pasien yang lain mengatakan pelayanan rumah sakit Arosuka sesuai dengan yang diharapkan, mereka mendapatkan pelayanan yang ramah dari petugas, dimana semua yang dikeluhkan dan ditanyakan oleh pasien bisa dijelaskan oleh petugas sehingga pasien selalu ke rumah sakit Arosuka jika mengalami gangguan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, perlu kiranya dilakukan makapenelitian dengan judul “hubungan kualitas pelayanan dan dimensi

*servqual* dengan loyalitas pasien di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di latar belakang diatas maka pertanyaan penelitian adalah bagaimana hubungankualitaspelayanandimensi *servqual* dengan loyalitas pasien di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi *servqual* dengan loyalitas pasien rawat jalan di RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi distribusi frekuensi loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi *servqual tangibles* di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- c. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi *servqualreliability* di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.

- d. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi *servqualresponsiveness* di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- e. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi *servqualassurance* di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.
- f. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kualitas pelayanan dimensi *servqualemphaty* di rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018.
- g. Mengidentifikasi hubungan kualitas peyanan dimensi *servqualtangibles* dengan loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- h. Mengidentifikasi hubungan kualitas peyanan dimensi *servqualreliability* dengan loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- i. Mengidentifikasi hubungan kualitas peyanan dimensi *servqualrespon siveness* dengan loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- j. Mengidentifikasi hubungan kualitas peyanan dimensi *servqualassurance* dengan loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018
- k. Mengidentifikasi hubungan kualitas peyanan dimensi *servqualemphaty* dengan loyalitas pasien rawat jalan RumahSakitUmum Daerah Arosuka tahun 2018

1. Mengetahui faktor yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien di RSUD Arosuka tahun 2018.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan yang sedang berjalan dari lima dimensi yang terkait sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dari dimensi yang masih kurang menurut persepsi pasien, sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan untuk pengembangan ilmu di bidang manajemen kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dan dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya.

