

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu institusi atau organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Kesehatan Nomor 44 tahun 2009). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 228 Tahun 2002, Rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan. Di setiap rumah sakit selalu ada ujung tombak untuk sebuah pelayanan, salah satu pelayanan yang menjadi ujung tombak adalah pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003, Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Untuk itu rumah sakit harus lebih memperhatikan mengenai kualitas pelayanan agar dapat menciptakan loyalitas pasien yang tinggi dan hal tersebut dapat dicapai dengan cara memberi kepuasan atas pelayanan

kesehatan yang ada, agar kelangsungan hidup rumah sakit dapat terjaga (Hermawan, 2003. Dalam Adisasmito, 2009).

Kualitas merupakan kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan (Heizer dan Render, 2001. Dalam Fattah Atika, 2016). Kualitas juga bisa dikatakan sebagai suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Sunyoto, 2012). Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang paling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan atau kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk atau jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Dampak dari pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menghasilkan loyalitas pelanggan atau pasien yang tinggi (Tjiptono, 2007). Menurut Lovelock, *et al* (2010) (dalam Doyo, Priyanto, 1998), loyalitas merupakan suatu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan dan kepatuhan kepada Negara, gerakan atau individu.

Dampak dari terciptanya loyalitas pasien adalah yang pertama *emotional banding* (ikatan emosi), dimana pasien dapat terpengaruh dari sebuah nama Rumah Sakit yang memiliki daya tarik tersendiri, sehingga pasien dapat diidentifikasi dalam sebuah nama Rumah Sakit. Yang kedua *trust* (kepercayaan), yaitu kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit untuk melakukan dan menjalankan sebuah fungsi. Yang ketiga *choice reduction anhabit* (kemudahan), pasien akan merasa nyaman dengan nama sebuah Rumah Sakit ketika dalam melakukan transaksi memberikan kemudahan. Yang keempat *history with the company* (pengalaman terhadap perusahaan), yaitu pengalaman seorang pasien dimana mereka tidak akan melupakan jasa atau produk yang mereka terima dari perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit (Griffin, 2003) dalam Putri (2010).

Menurut Marconi (dalam Priyanto, 1998) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, sebagai berikut. Yang pertama adalah Nilai (harga dan kualitas), penggunaan dalam waktu yang lama akan mengarahkan pada loyalitas pelanggan karena itu pihak perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit harus bertanggung jawab untuk menjaga kualitas mereka. Yang kedua adalah Citra, citra dari perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit diawali dengan kesadaran, produk yang memiliki citra yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas pasien pada sebuah perusahaan atau nama Rumah Sakit. Yang ketiga adalah Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan, dalam

situasi yang penuh tekanan dan permintaan terhadap pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan. Yang keempat adalah kepuasan yang dirasakan oleh pasien, sebuah perasaan puas pasien yang tinggi dapat menciptakan kelayakan pasien tersebut untuk perusahaan atau sebuah nama Rumah Sakit. Yang kelima adalah Pelayanan, kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh pihak perusahaan atau nama sebuah Rumah Sakit dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada perusahaan tersebut.

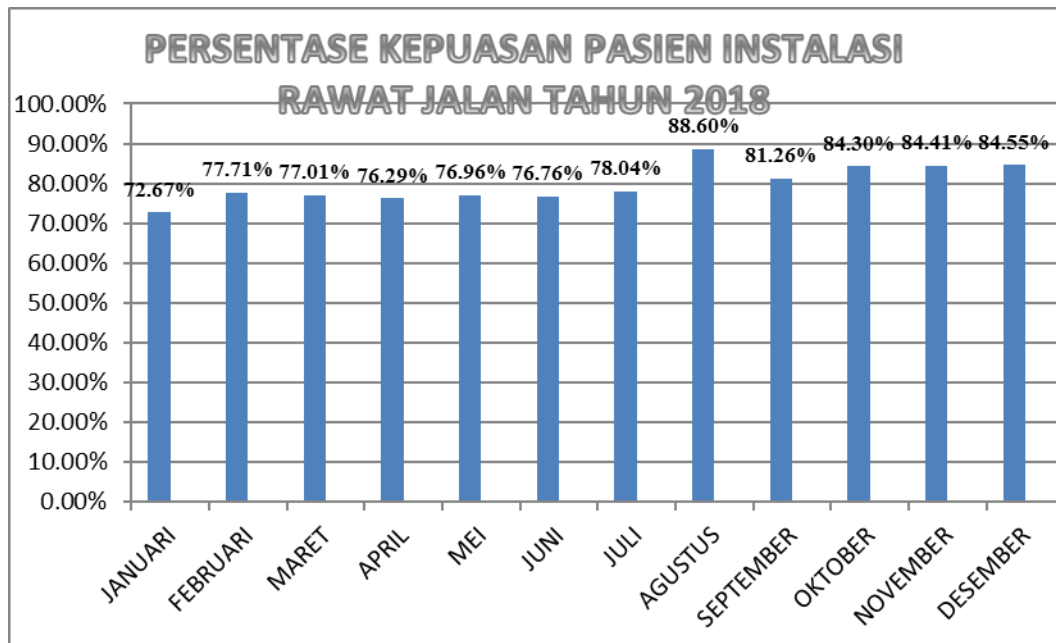
Menurut Suryani (1998) (dalam Hariyanti, 2011), kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kesetiaan pasien, kesetiaan pasien akan menjadi kunci sukses dan tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

Hasil dari manusia dan pelayanan yang berkualitas adalah meningkatnya loyalitas pasien dan akan berdampak pada pasien yang merasa puas. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan Tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2003) (dalam Tjiptono, Fandi, 2001). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011) (dalam Triana, Dina, 2018). Jadi kepuasan pasien merupakan orang sakit yang dirawat dokter maupun tenaga kesehatan lainnya yang merasa puas dan senang akan pelayanan

atau produk dari rumah sakit tersebut. Menurut Budiarti (dalam Nooria, 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan berbasis aturan agama Islam tertua di Surabaya. Rumah Sakit ini memiliki tipe kelas B dan memiliki jumlah Tempat Tidur (TT) yang tersedia sebanyak 177. Rumah Sakit Islam Surabaya memiliki beberapa fasilitas pelayanan, antara lain : Rawat Jalan, Poliklinik Spesialis, IGD, Rawat Inap, Penunjang Medik dan Pelayanan Penunjang Lainnya. Salah satu jenis jasa yang sering dikunjungi oleh pasien ialah pelayanan rawat jalan. Menurut Permenkes Nomor 159b/MEN.KES/PER/II/1988, pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering dikunjungi pasien dan merupakan salah satu ujung tombak dari pelayanan di rumah sakit, sehingga harus bisa mempertanggungjawabkan kualitas jasanya agar dapat menciptakan rasa puas pada pasien. Dan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Instalasi Rawat Jalan menyebutkan bahwa standar pelayanan minimal di Instalasi Rawat Jalan untuk kepuasan pasien adalah $\geq 90\%$.

Berdasarkan data awal dari rumah sakit yang telah dikelola oleh peneliti mengenai data kepuasan pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya, sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Persentase Kepuasan Pasien IRJ RSI Surabaya 2018
(Sumber:Laporan Tahunan Unit PMKP 2018)

Dari Gambar 1.1 diketahui bahwa persentase kepuasan pasien di IRJ Rumah Sakit Islam Surabaya pada tahun 2018 pada bulan Agustus mengalami kenaikan yang signifikan 10,56% dari bulan sebelumnya. Kemudian pada bulan selanjutnya mengalami penurunan yang cukup tajam 7,34% dari bulan sebelumnya. Secara keseluruhan bulan pada tahun 2018 dapat disimpulkan dari Gambar 1.1 mengenai kepuasan pasien masih belum memenuhi target SPM yaitu sebesar $\geq 90\%$. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di IRJ dengan total 29 poli pelayanan. Hal tersebut belum sesuai juga dengan standar yang telah ditetapkan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit terhadap kepuasan pelanggan atau pasien yaitu $\geq 90\%$.

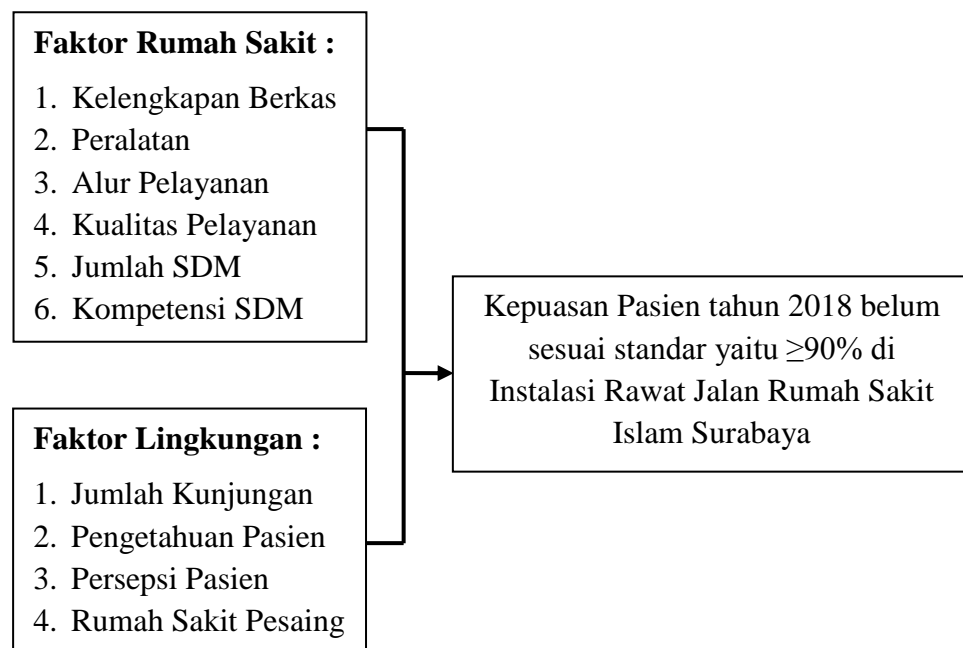
Walaupun kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan sehingga dapat memenuhi keinginannya atau harapan mereka (Wyckof dan Lovelock, 1988) (dalam Kandampully, J, dan Suhartono, D, 2000) namun pelanggan tetap melihat kualitas dari apa yang mereka peroleh untuk mencapai suatu kata puas. Apabila sesuai dengan harapan mereka maka disebut dengan memuaskan, tetapi bila tidak sesuai dengan harapan mereka maka jasa tersebut dipandang buruk (Parasuraman dan Berry, 1985) (dalam Fattah, Atika, 2016).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Surabaya. Menurut Russel dan Taylor, 2000 (dalam Parasuraman, A dan Valerie, 2001), mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu dari pelanggan. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003) (dalam Triana, Dina, 2018). Menurut Zeithmal dan Bitner (2003), kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari konsumen. Kesimpulan dari Tabel 1.1, bahwa kepuasan pasien di Instalasi

Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya belum sesuai dengan standar yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan dipengaruhi kualitas pelayanan. Jika tidak diselesaikan, memungkinkan tingkat loyalitas pasien dapat menurun. Maka dari itu, peneliti ingin meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.2 Kajian / Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Kajian Masalah Penelitian (Sumber:Adaptasi Teori Baron & Bryne (2005), Gibson (1997), Herzberg (1968) dalam Utomo (2008)

Pada Gambar 1.2 menjelaskan bahwa kepuasan pada tahun 2018 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya belum memenuhi standar dan kemungkinan dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor

rumah sakit dan lingkungan. Penjelasan dari dua faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor Rumah Sakit

- a. Kelengkapan Berkas

Saat proses pendaftaran diperlukan kelengkapan berkas pasien seperti KTP/ kartu keluarga, kartu BPJS (jika digunakan), surat rujukan (jika diperlukan), nomor antrian. Jika salah satu persyaratan berkas tidak dapat diserahkan ke bagian pendaftaran dengan alasan apapun maka pasien tidak akan bisa berobat dan pasien akan merasa bahwa sistem pendaftaran terlalu berbelit-belit.

- b. Peralatan

Dalam proses pelayanan pasti akan membutuhkan peralatan penunjang seperti komputer, mesin antrian, pengeras suara dan lain-lain. Dampak dari ketiadaan salah satu alat atau kerusakan alat maka proses pelayanan sedikit terganggu. Contoh: komputer rusak dan pendataan pasien secara manual, akibatnya data pasien akan tertumpuk dengan data pasien lain dan susah untuk dicari kembali karena terlalu banyak jumlah pasien.

- c. Alur Pelayanan

Dalam suatu pelayanan, pasien akan melewati prosedur-prosedur yang berlaku seperti pasien setelah mendaftardi

bagian pendaftaran, pasien akan di rujuk ke poli spesialis yang diperlukan, setelah itu pasien diperiksa dan diberi resep oleh dokter spesialis yang bersangkutan, setelah itu pasien akan menebus resep obat tersebut di bagian farmasi atau apotek. Alur pelayanan di rumah sakit sudah ditentukan oleh SPM atau SPO rumah sakit dan sudah paten serta lebih menguntungkan kedua belah pihak, baik dari pihak rumah sakit maupun pihak pasien karena alur dari proses pelayanan sudah jelas. Jika alur pelayanan tidak ada atau belum jelas, maka akan berdampak pada kekacauan antrian dan mengakibatkan menurunnya loyalitas pasien karena alurnya tidak jelas.

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan gambaran dari suatu produk atau jasa yang berusaha dengan keras untuk memuaskan harapan pelanggan atau pasien. Pihak rumah sakit harus lebih mempertanggungjawabkan kualitas pelayanan mereka karena dari situlah penentuan kelayakan pasien terhadap rumah sakit.

e. Jumlah SDM

Merupakan total seluruh manusia yang bekerja di rumah sakit mulai jabatan terendah hingga jabatan tertinggi. Hal ini berbentuk data tertulis yang dapat dijadikan bahan

evaluasi oleh pihak manajemen agar kualitas pelayanannya tidak menurun akibat dari kekurangan SDM.

f. Kompetensi SDM

Merupakan ilmu pengetahuan atau keahlian manusia yang bekerja di rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan terhadap pengunjung secara optimal. Hal tersebut diperkirakan SDM melamar pekerjaan di suatu rumah sakit, kompetensi SDM tersebut haruslah memiliki kriteria sesuai yang telah ditentukan oleh rumah sakit karena rumah sakit memiliki standar kriteria kompetensi SDM yang tinggi agar saat melayani pasien tidak sampai terjadi kesalahan-kesalahan yang fatal.

2. Faktor Lingkungan

a. Jumlah Kunjungan

Suatu data yang berisikan tentang total kunjungan pasien di suatu unit rumah sakit dan bisa dalam bentuk harian, bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan. Dari data inilah, pihak rumah sakit maupun suatu penelitian mengetahui jumlah kunjungan pasien di masing-masing unit yang ada di rumah sakit.

b. Pengetahuan Pasien

Suatu informasi yang didapat pasien mengenai fasilitas dan pelayanan yang ada di rumah sakit serta mengenai berbagai

macam penyakit dan segala hal yang berhubungan dengan penyakit tersebut.

c. Persepsi pasien

Merupakan suatu pendapat dari pasien atas *image* rumah sakit. Persepsi pasien di bentuk berdasarkan pengalaman-pengalaman yang didapat oleh pasien saat berobat dan menikmati pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.

d. Rumah Sakit Pesaing

Rumah sakit yang terletak di area yang sama dengan rumah sakit lain atau memiliki pelayanan yang sama dan mereka berusaha saling mengungguli satu sama lain. Untuk itu pihak rumah sakit harus mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanannya agar pasar tidak direbut oleh rumah sakit lainnya.

Dari faktor-faktor di identifikasi masalah, terdapat masalah kepuasan pasien tahun 2018 belum sesuai standar yaitu $\geq 90\%$ yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Kemungkinan dari kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pasien yang ada di Instalasi Rawat Jalan. Menurut Marconi (dalam Priyatno, 1998) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan adalah nilai (harga dan kualitas), citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan yang dirasakan pasien dan kualitas pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Target penelitian ini ditujukan untuk pasien atau keluarga pasien namun belum membedakan antara pasien BPJS atau asuransi dengan pasien umum.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya ?”.

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan umum

Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan terhadap pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Mengidentifikasi tingkat loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.
3. Menganalisis hubungan tiap variabel kualitas pelayanan dengan tingkat loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.5 Manfaat

1.5.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi yang positif bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga bisa mengembangkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya khususnya di Instalasi Rawat Jalan.

1.5.2 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, terutama mahasiswa/i STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo yang meneliti terkait hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yaitu sebagai penambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya khususnya di Instalasi Rawat Jalan.