

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas untuk melaksanakan suatu upaya kesehatan. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh rumah sakit untuk mempertahankan pasien yaitu dengan cara memberikan pelayanan terbaik pada saat penjualan maupun pada saat melayani pasien (Purwati, 2019).

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan tolak ukur dari pemberian suatu pelayanan yang diberikan untuk dapat memenuhi harapan pasien dalam menerima pelayanan (Nurrahmi & Al Fikri, 2018). Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Pelayanan diterima sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan pasien (Wahyuti & Poniman, 2017).

Kepuasan pasien yang dapat dipahami akan menghasilkan rasa senang dan kecewa jika kinerja telah memenuhi harapan, maka konsumen puas dan jika tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas. Selanjutnya semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien (Wahyuti & Poniman, 2017). Kepuasan pasien dapat tercapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh pasien secara langsung terhadap tenaga kesehatan, oleh karena itu diperlukan usaha untuk

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien (Nurrahmi & Al Fikri, 2018).

Loyalitas pasien merupakan komitmen antara pasien dengan tenaga kesehatan yang akan bertahan dan memiliki kepercayaan khusus terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit secara mendalam untuk berkunjung kembali dalam melakukan penyembuhan secara konsisten dimasa yang akan datang. Pasien dengan loyalitas belum tentu puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, sedangkan pasien yang puas akan pelayanan rumah sakit cenderung akan loyal terhadap tenaga kesehatan (Nazaruddin & Rahim, 2017).

Survei pendahuluan yang dilakukan oleh Putra pada bulan Maret tahun 2015 menyebutkan bahwa 10 orang pasien yang memanfaatkan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Methodist Medan ditemukan beberapa keluhan, yaitu sebanyak 4 orang (40,0%) mengeluhkan pelayanan petugas medis (dokter dan perawat) menyatakan kurang puas dalam mendapatkan pelayanan karena tidak menanggapi dengan baik terhadap penyakit yang diderita. Sebanyak 2 orang (20,0%) menyatakan kurang puas atas interaksi/perhatian petugas medis dengan pasien dan keluarganya, sebanyak 3 orang (30,0%) menyatakan kurang puas tentang waktu yang sedikit atas konsultasi tentang penyakit yang dideritanya dan sebanyak 1 orang (10,0%) menyatakan tidak puas atas keramahan petugas medis dalam memberikan pelayanan (Putra, 2016).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Nurrahmi & Al Fikri pada bulan Februari tahun 2017 melakukan riset pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien di Rumah Sakit X Palembang sebanyak 30

orang pasien. Wawancara tersebut menanyakan kepada pasien terkait pendapat dan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit X Palembang. Hasil yang telah dipaparkan sebanyak 30 responden tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit X Palembang kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan pasien sebanyak 16,6% orang. Sebanyak 20% pasien menyatakan proses administrasi lambat. Pasien menyatakan pelayanan baik sebanyak 10% orang. Petugas keamanan yang agresif pada pasien dan keluarga yang sedang berkunjung sebanyak 26,7% orang. Sedangkan pasien yang menyatakan keramahan perawat kurang sebanyak 26,7% orang (Nurrahmi & Al Fikri, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan diatas tampaknya respon pasien memberikan penilaian yang relatif sama dalam pernyataannya adalah tidak puas mengenai pelayanan di Rumah Sakit X Palembang. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai pendapat yang bersifat kurang baik, bahkan hanya ada tiga pasien yang pendapatnya tentang Rumah Sakit X Palembang baik (Nurrahmi & Al Fikri, 2018).

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit ?.

1.2 Rumusan Masalah

Pertanyaan masalah dapat disusun untuk membantu proses pencarian pustaka lebih mudah. Menyusun rumusan masalah dengan menggunakan metode PICO(S) framework. Topik yang dipilih tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit.

Tabel 1.1 Membangun Rumusan Masalah Berdasarkan **PICO(S)** *framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
Population	Pasien lama	Pasien baru
Intervention/Indicator	Kualitas pelayanan	kepuasan pasien lama
Comparation	Kemampuan memberikan kualitas dan kepuasan pelayanan	Tingkat loyalitas pasien
Outcome	Loyalitas Pasien lama	Loyalitas pasien baru
Study Design	Kuantitatif	Semua studi

Tabel 1.2 Penyusunan rumusan masalah berdasarkan topik penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit ? 2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit
2. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pengetahuan baru dan meningkatkan minat baca sumber referensi karena sumber data berasal dari penelitian orang lain sehingga memperluas wawasan terutama dalam kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo

Sebagai tambahan pemikiran secara tertulis dan teoritis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien yang di lakukan di rumah Sakit.