

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan sumber daya manusia dalam mewujudkan bangsa yang maju dan mandiri serta sejahtera lahir dan batin. Salah satu ukuran yang bisa kita lihat yang menjadikan bangsa ini termasuk dalam kategori maju adalah dengan derajat kesehatan yang tinggi. Indonesia sebenarnya telah memiliki sistem kesehatan sejak tahun 1982 melalui sistem kesehatan nasional (Anindita, 2017). Rumah sakit merupakan salah satu jenis industri jasa dalam bidang kesehatan yang menghasilkan produk jasa atau pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pelanggan dari berbagai aspek, diantaranya menyangkut kualitas (medis dan non medis), jenis pelayanan, produsen pelayanan, harga dan atau informasi yang dibutuhkan (Rahman, Suyoto dan Desembrianita, 2023).

Kualitas pelayanan sebuah rumah sakit ditentukan oleh seberapa banyak persepsi positif pelanggan kepada rumah sakit, jika *image* rumah sakit baik dimata pelanggan, maka terciptalah sebuah citra yang positif, namun sebaliknya jika pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dapat membuat penurunan minat ulang pasien untuk kembali ke rumah sakit (Rahmawati, Hartono dan Hidayat, 2022).

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit yaitu suatu ukuran dari mutu pelayanan (Sangkot *et al.*, 2022). Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien

dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien (Zebua, Fitria dan Sulisna, 2021).

Loyalitas pelanggan menggambarkan proses tahapan selanjutnya dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas/jasa pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini diperkuat oleh adanya pengambilan keputusan dan pembuat kebijakan inovasi. Layanan yang berbasis pada ilmu teknologi yang berguna untuk perawatan pada diri dan masyarakat. Loyalitas pelanggan dapat memberikan nilai bagi perusahaan antara lain pembeli dapat kembali dan ada kemauan untuk menjadi bagian dari organisasi itu. Pasalnya perusahaan lebih baik mempertahankan pelanggan yang sudah lebih dulu melakukan pembelian berulang daripada mendapatkan pelanggan baru yang dari segi biaya bisa menghemat hingga lima kali lipat banyaknya. Perusahaan bisa lebih efektif untuk berfokus pada tujuan jangka panjang yaitu pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi penyediaan layanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru (Nafisa dan Sukresna, 2018).

Secara umum pasien akan berkunjung kembali ke rumah sakit apabila terpenuhinya kebutuhan khususnya kualitas pelayanan yang optimal serta citra positif dari rumah sakit dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap terbentuknya informasi positif dari mulut ke mulut (Ahri *et al.*, 2023). Pada pelayanan yang diberikan terhadap pasien, informasi positif yang terbentuk merupakan komponen yang berperan penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan kembali pasien ke rumah sakit.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa pasien yang hanya puas dengan pelayanan klinik gigi tidak menjamin bahwa pasien menjadi setia dan ingin kembali berobat. Pasien harus merasa yakin bahwa klinik atau layanan rumah sakit yang diterimanya sangat baik dan cocok untuknya (kepercayaan diri) akan cenderung setia dan ingin berobat lagi (Tanudjaya, 2014). Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Rahman, Suyoto dan Desembrianita, 2023) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang.

Word of Mouth (WOM) ialah komunikasi yang terjalin secara pribadi antar individu atau lebih, sehingga WOM memainkan peran penting dalam pengembangan bisnis. WOM membantu konsumen menjadi akrab dengan layanan baru, kualitas layanan, dan mempromosikan pilihan yang berbeda. WOM merupakan bagian dari alat komunikasi pemasaran semacam iklan penjualan, tetapi WOM berbeda dengan yang lainnya. Perbedaan yang paling menonjol yaitu alat komunikasi seperti iklan, spanduk, dan *banner* dikendalikan perusahaan sedangkan WOM tidak bisa dikendalikan perusahaan sebab menjadi komunikasi antar konsumen yang membicarakan baik buruknya barang atau jasa yang dibeli (Angraini dan Zulfa, 2021). Terbentuknya WOM sangat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kualitas pelayanan yang baik serta citra positif dari rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik serta citra positif rumah sakit akan menghasilkan perilaku konsumen, salah satunya adalah terciptanya komunikasi yang positif. WOM dipengaruhi oleh kualitas produk, lingkungan fisik, interaksi antarpribadi maupun kualitas hubungan (Rahman *et al.*, 2023).

Rekomendasi dapat dilakukan melalui media sosial atau dari *Word Of Mouth*. Komunikasi *Word Of Mouth* adalah dimana para individu saling menukar

informasi, khususnya tentang hal-hal yang bagus sehingga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dan akan membuat bisnis mencapai sukses (J. Supranto dan Nanda L, 2011). Pernyataan tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan Onbee Marketing Research bekerjasama dengan Majalah SWA (2009) membuktikan bahwa tingkat WOM sebesar 85% dan menjadikan WOM sebagai sumber informasi untuk mengubah keputusannya sebesar 67%. Efek dari adanya WOM ini sangat besar, bahkan banyak pemasar yang telah memanfaatkannya karena berasal dari sumber terpercaya. Perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dalam memberikan *feedback* disetiap komentar postingan agar konsumen merasa dilayani dengan baik.

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang berlokasi di Jalan R.A.Basuni No.12 Sooko Mojokerto merupakan Rumah Sakit Islam tipe C. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto telah berkembang, mempunyai pelayanan rawat jalan, rawat inap dan IGD. Untuk pelayanan rawat inap, saat ini mempunyai kapasitas 3 tempat tidur VVIP, 13 tempat tidur VIP, 51 tempat tidur kelas 1, 69 tempat tidur kelas II, 60 tempat tidur kelas III, 6 tempat tidur ICU, 13 tempat tidur IGD, 3 tempat tidur ICCU, 2 tempat tidur NICU, 4 tempat tidur operasi dan 4 tempat tidur isolasi. Fasilitas pelayanan gawat darurat beroperasi 24 jam dilengkapi dengan radiologi, laboratorium dan ambulans. Pelayanan rawat jalan beroperasi 6 (enam) hari kerja dari Senin sampai dengan Sabtu. Poliklinik spesialis yang disediakan meliputi penyakit dalam, anak, kandungan dan kebidanan, bedah umum, bedah tulang, bedah urologi, paru, syaraf, jantung, THT, mata, gigi, konsultasi gigi, rehabilitasi medik, urologi, THT, bedah saraf, bedah orthopedi dan Radiologi.

Hampir semua pelayanan di sebuah instansi atau lembaga tidak luput dengan ketidakpuasan dan komplain masyarakat, begitupun dengan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Dari pelayanan rawat inap, rawat jalan dan IGD, pelayanan rawat jalan masih terdapat Komplain dari pasien. Berikut merupakan Data Komplain pelayanan rawat jalan pada tahun 2022.

Tabel 1.1 Komplain Pelayanan Rawat Jalan

No	Pelayanan	Jumlah
1	Pelayanan Dokter Spesialis / DPJP	521
2	Fasilitas Rumah Sakit (Sarana dan Prasarana)	408
3	Pendaftaran (Kejelasan Informasi dan Antrian)	265
4	Kenyamanan, Kerapihan, Kebersihan	242
6	Pelayanan Petugas <i>Security</i>	167
7	Keramahan, Komunikasi dan 3S (Senyum Salam Sapa)	164
9	Pelayanan Ambulatory (Poli Rawat Jalan)	153
10	Kejelasan Informasi Dokter	95
Total Komplain		2.015

Sumber: Unit *Public Relation and Marketing*

Berdasarkan tabel 1.1 pada tahun 2022 di Rumah Sakit Islam Sakinah masih ditemukan sebanyak 2.015 pasien yang menyampaikan keluhannya atau komplain terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sakinah, khususnya pada poliklinik jantung. Dimana hal tersebut dapat membengaruhi minat kunjungan ulang.

Akibat dari masih adanya komplain di pelayanan rawat jalan, maka berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien poliklinik jantung di Tahun 2022. Berikut merupakan data jumlah kunjungan pasien di poliklinik jantung.

Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Poliklinik Jantung Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Kunjungan	Selisih	Persentase
1	Januari	1578		
2	Februari	1242	336	27,05
3	Maret	1487	-245	-16,47
4	April	1479	8	0,54
5	Mei	1377	102	7,40
6	Juni	1495	-118	-7,89
7	Juli	1459	36	2,46
8	Agustus	1573	-114	-7,24
9	September	1627	-54	-3,31
10	Oktober	1615	12	0,74
11	November	1665	-50	-3
12	Desember	1637	28	1,71
Total Penurunan Kunjungan Pasien				39,9

Sumber: Unit Rekam Medis

Keterangan:

Persentase bernilai (-) berarti jumlah kunjungan naik

Persentase bernilai (+) berarti jumlah kunjungan turun

Mencari Selisih:

Jumlah Kunjungan Bulan Pertama – Jumlah Kunjungan Bulan Kedua = Hasil Selisih

Mencari Persentase:

Selisih / Jumlah Kunjungan Bulan Kedua x 100%

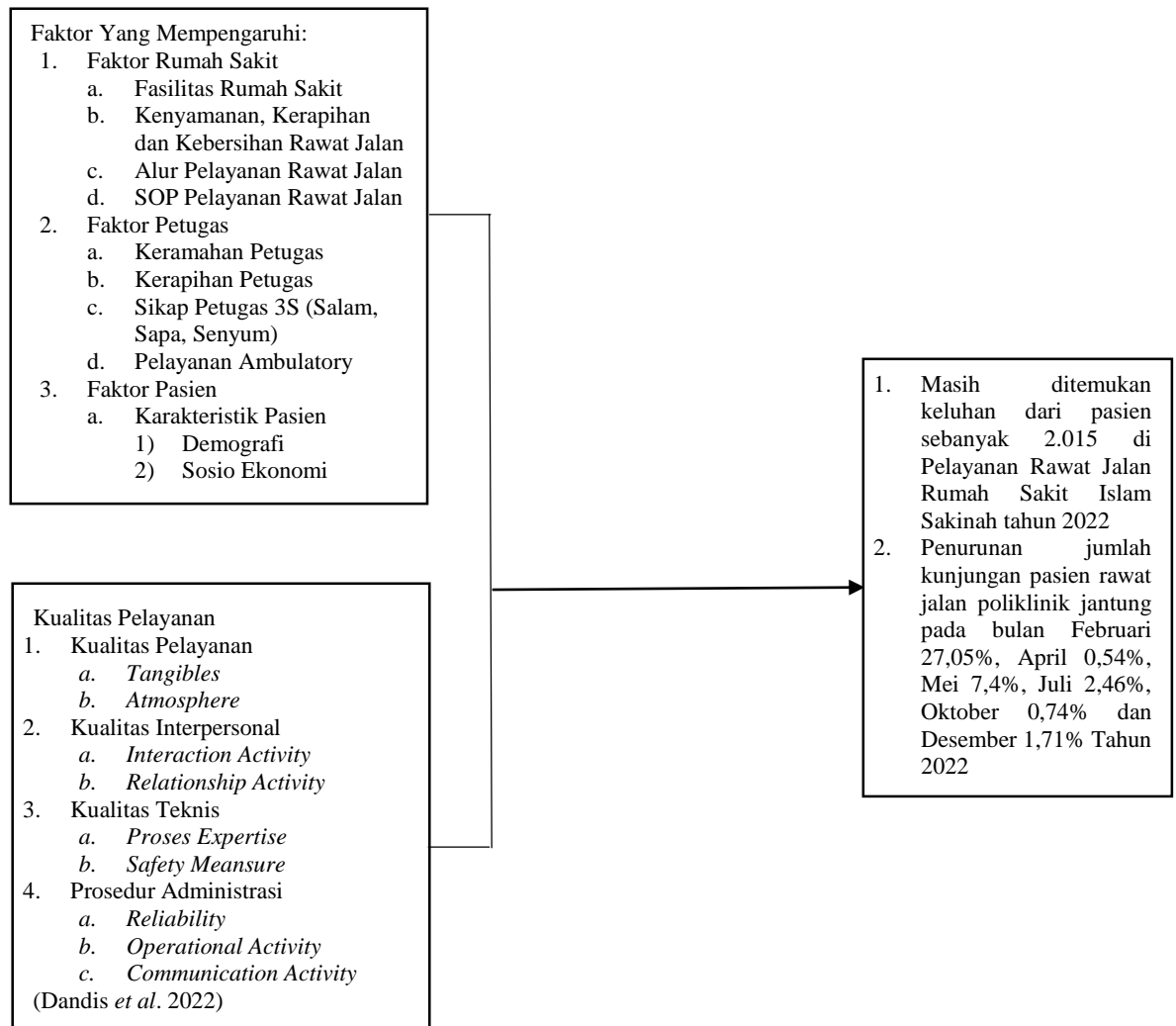
Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah kunjungan pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dari Bulan Januari sampai Bulan Desember menunjukkan angka yang masih naik turun. Bahkan sempat mengalami penurunan kunjungan pasien pada Bulan Februari yakni sebesar 27,05%, Bulan April sebesar 0,54%, Bulan Mei sebesar 7,4%, Bulan Juli sebesar 2,46%, Bulan

Oktober sebesar 0,74% dan Bulan Desember sebesar 1,71%. Sehingga jumlah seluruh penurunan kunjungan pasien sebesar 39,9%. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa adanya penurunan jumlah kunjungan pasien bisa menjadi petunjuk adanya penurunan minat kunjungan ulang pasien kepada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor terutama kualitas pelayanan dan *Word of Mouth* dari Rumah Sakit Islam Sakinah sendiri.

Hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang harus segera diatasi karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Produk atau jasa pelayanan yang berkualitas rendah akan menanggung resiko pelanggan tidak setia atau menurunkan loyalitas pasien sehingga bisa menyebabkan menurunnya angka kunjungan pasien. Kondisi menurunnya jumlah kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajerial Rumah Sakit. Jumlah pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan poliklinik, karena pasien yang diperiksa di poliklinik juga akan memanfaatkan pelayanan penunjang seperti laboratorium, fisioterapi, radiologi, dan lain lain. Selain itu mempengaruhi *image* atau citra rumah sakit yang menurun, kemudian kepercayaan pasien juga menurun. Apalagi poliklinik jantung merupakan pelayanan unggulan dan pelayanan rawat jalan dengan jumlah pasien terbanyak dari Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Poliklinik Jantung Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto”.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan pada pelayanan poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah seperti yang terlihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Pada kajian masalah sesuai dengan informasi yang telah didapat terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, diantaranya:

1. Faktor Rumah Sakit

a. Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk menunjang pelayanan di rumah sakit seperti di rawat jalan yaitu adanya ruang tindakan, ruang dokter dan ruang lainnya. Di Rumah Sakit Islam Sakinah memiliki fasilitas yang memadai.

b. Kenyamanan, Kerapuhan dan Kebersihan Rawat Jalan

c. Alur Pelayanan Rawat Jalan

- 1) Pasien melakukan pendaftaran baik itu langsung di Rumah Sakit, atau mendaftar online menggunakan Whatsapp Rumah Sakit Islam Sakinah, Aplikasi Rumah Sakit Islam Sakinah, Aplikasi JKN *Mobile*.
- 2) Jika termasuk pasien BPJS maka wajib mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta), jika termasuk pasien mandiri maka tidak perlu untuk mencetak SEP.
- 3) Pasien menuju ke poliklinik untuk melakukan pemeriksaan oleh dokter.
- 4) Setelah selesai, pasien mengambil obat di apotek.

d. SOP (Standar Operasional Prosedur) Rawat Jalan

Menurut (Muhaling, Palandeng dan Sumarauw, 2021) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi

semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga

2. Faktor Petugas

- a. Keramahan Petugas
- b. Kerapihan Petugas
- c. Sikap Petugas meliputi 3S (Salam, Sapa, Senyum)
- d. Pelayanan Ambulatory atau pelayanan rawat jalan, Menurut (Johani, 2017), adalah salah satu bentuk pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap.

3. Faktor Pasien

- a. Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien dibagi menjadi 2 kelompok yaitu:

1) Demografi

Demografi merupakan karakteristik pasien menurut keberadaan dalam populasi seperti umur, jenis kelamin, jarak. Untuk jenis kelamin sendiri ada perbedaan pelayanan antara perempuan dan laki-laki.

2) Sosio Ekonomi

Sosio ekonomi adalah karakteristik pasien berdasarkan status sosial dan ekonominya, seperti pendidikan, pekerjaan, status pembayaran. Sosio ekonomi ini berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pasien untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang diinginkan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan terdiri dari 4 yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

- 1) *Tangibel* adalah sesuatu yang berwujud seperti penampilan dokter dan perawat serta fasilitas Rumah Sakit.
- 2) *Atmonsphere* adalah keadaan di ruang rawat jalan.

b. Kualitas Interpersonal

- 1) *Interaction Activity* adalah hubungan timbal balik antara dokter atau perawat dengan pasien
- 2) *Relationship Activity* adalah hubungan antara dokter dan perawat dengan pasien.

c. Kualitas Teknis

- 1) *Process Expertise* adalah tindakan dokter dan perawat terhadap pasien.
- 2) *Safety Measure* adalah keamanan pasien dalam berobat.

d. Prosedur Administrasi

- 1) *Reliability* adalah konsistensi pelayanan yang diberikan.
- 2) *Operational Activity* adalah prosedur pelayanan.
- 3) *Communication Activity* adalah komunikasi antara dokter dan perawat dengan pasien.

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu hanya melakukan penelitian pada poliklinik jantung di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, karena Poliklinik Jantung merupakan pelayanan unggulan.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Poliklinik Jantung di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto?
2. Bagaimana Loyalitas Pelanggan pada Poliklinik Jantung di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Poliklinik Jantung Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

1.5.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu seperti berikut.

1. Mengidentifikasi Kualitas Pelayanan pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah
2. Mengidentifikasi Loyalitas Pelanggan pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah
3. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Word Of Mouth* Pelanggan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto
4. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan manajemen mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto
- b. Sebagai masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto akan pentingnya dalam menjaga mutu pelayanan.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengambilan keputusan dalam menentukan hal terkait faktor faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *Word of Mouth*, Minat Kunjungan ulang pada Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

1.6.3 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

- a. Sebagai bahan rujukan untuk mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai bahan kajian untuk penelitian yang lebih baik di masa mendatang.