

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat karena dengan kesehatan yang maksimal, maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Kesehatan masyarakat yang baik akan menciptakan suatu kehidupan yang tentram. Tubuh yang sehat merupakan keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satunya dengan adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Gunawan, 2013).

Di era perkembangan teknologi yang sangat pesat, menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan, dengan ini persaingan bisnis semakin ketat, maka pelayanan kesehatan harus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan terkait pelayanan kesehatan. Berdasarkan jurnal yang telah saya teliti, bukti nyata yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa munculnya rumah sakit baru yang mulai dibangun, sehingga setiap pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Pihak yang terlibat dalam proses jasa ataupun proses pelayanan yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Konsumen dalam hal ini adalah orang yang terlibat langsung dalam proses jasa yang langsung merasakan manfaat dari pemberi layanan dari pihak perusahaan baik dari manajemen maupun

dari organisasi pemberi layanan. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, rumah sakit harus memperhatikan masalah kualitas pelayanan yang diukur dari penilaian pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari pihak rumah sakit. Kepuasan pasien atas jasa yang diberikan akan berdampak terhadap loyalitas pasien. Dimana pasien merasa puas atas jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien akan cenderung setia dan bertahan terhadap pilihannya apabila rumah sakit mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap pasien dan pasien merasakan penawaran terbaik dari rumah sakit, baik itu mutu pelayanan, produk maupun kinerja terbaik yang telah diberikan rumah sakit. (Afrizal and Suhardi, 2011)

Kualitas pelayanan yang baik juga memperhatikan indikator mutu yang sesuai dengan peraturan yang ada. Berikut adalah indikator rumah sakit menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008.

Tabel 1.1 Indikator Mutu Rumah Sakit

<b>NO</b>	<b>JUDUL INDIKATOR</b>	<b>STANDAR</b>
1	Kepuasan pasien di rawat jalan	$\geq 90\%$
2	Dokter spesialis pemberi pelayanan	100%
3	Waktu tunggu	$\leq 60$ menit
4	Dokter penanggung jawab pasien	100%
5	Pemberi pelayanan (dokter spesialis, perawat minimal lulusan D3)	100%

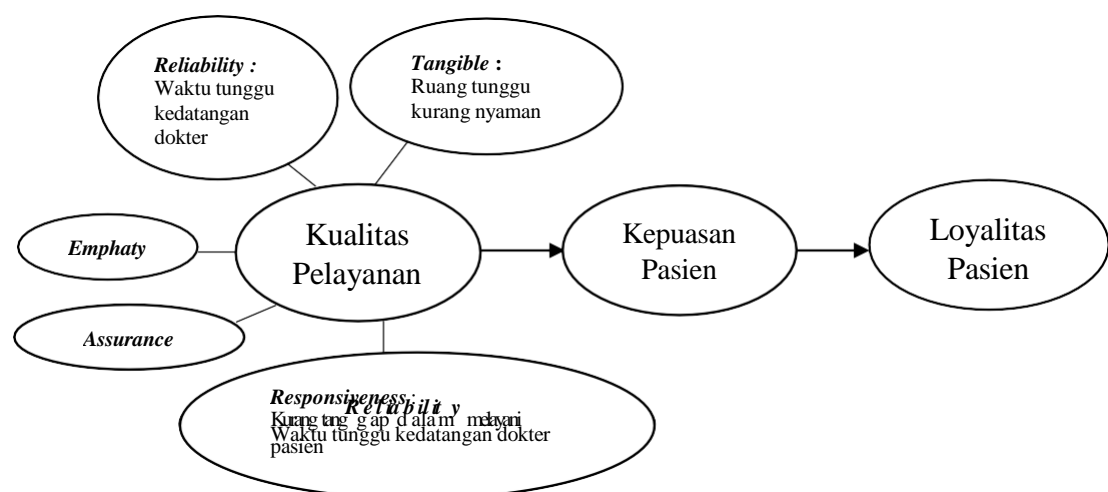
Sumber : Kepmenkes No. 129 Tahun 2008

Didukung jurnal (Afrizal and Suhardi, 2011) dan (Mahanani and Karya, 2016), terdapat rumah sakit yang memiliki jumlah pasien yang cukup banyak. Hal tersebut membuktikan bahwa pilihan masyarakat terhadap rumah sakit bergantung pada fasilitas yang cukup memadai.

Permasalahan berdasarkan (Afrizal and Suhardi, 2011) dan (Mahanani and Karya, 2016) yang sering muncul pada rumah sakit adalah pelayanan yang diterima oleh pasien kurang memuaskan, terutama terkait proses pendaftaran, waktu tunggu kedatangan dokter, serta ruang tunggu yang kurang nyaman. Di samping itu, pasien BPJS juga tidak dilayani dengan sepenuh hati, seperti kurang tanggap dalam melayani pasien. Sedangkan kepercayaan masyarakat mengenai kompetensi dan komunikasi petugas kesehatan yang terdapat di rumah sakit dapat dilihat dari ungkapan rasa puas pasien terhadap petugas kesehatan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan pengetahuan yang baik serta telah berpengalaman dalam menangani pasien.

Berdasarkan permasalahan yang ada membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit, sehingga rumah sakit dapat mengembangkan pelayanan kesehatan.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual tersebut menunjukkan hubungan variabel independen berupa kualitas pelayanan terhadap variabel dependen berupa loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ada, maka dalam literatur review ini peneliti akan melihat pengaruh kualitas pelayanan dari segi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* guna memberikan rasa puas pada pasien, sehingga tercipta loyalitas pasien.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil peneliti adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles* (tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati).

- b. Mengidentifikasi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
- c. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.
- d. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.
- e. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.
- f. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan di rumah sakit.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kurikulum, sehingga dapat menjadi dokumen untuk program Karya Tulis Ilmiah selanjutnya dan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di masa yang akan datang.

### **1.6.2 Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya dalam melakukan penelitian studi literatur.

### **1.6.3 Bagi Mahasiswa**

Menambah pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya dalam melakukan penelitian studi literatur.