

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kotler, dkk (2002) menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu perusahaan perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya. Pertama: pelanggan yang sudah ada lebih prospektif, artinya pelanggan setia akan memberi keuntungan besar pada perusahaan. Kedua: biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding biaya untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Ketiga: pelanggan yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan cenderung akan percaya juga dalam urusan lainnya. Keempat: biaya operasi perusahaan akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan setia. Kelima: perusahaan dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial disebabkan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan perusahaan ataupun produk perusahaan. Keenam: pelanggan setia akan selalu membela perusahaan bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Sebagian besar rumah sakit mengalami berbagai permasalahan, salah satunya adalah pencapaian kunjungan pasien yang belum mencapai target (Mosadeghrad, 2014). Loyalitas pelanggan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, jika hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka

kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dengan harapannya/proses perbandingan dalam benak konsumen atau pasien yang dihasilkan dari kesenjangan (gap) antara persepsi konsumen pada kinerja pelayanan dengan harapan pasien ketika memakai jasa pelayanan produk tersebut (Kotler, 2004). Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh citra Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, kualitas pasien rawat jalan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien,

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Sedangkan menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009, pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Pelayanan tugas kesehatan perorangan secara paripurna tersebut, pada dasarnya rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit (Fitriani, 2014).

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Menurut Donabedian (1982), pengertian mutu pelayanan kesehatan

dengan pendekatan secara komprehensif mencakup Structure/Input, Process Dan Output. Structure/Input adalah karakteristik pelayanan yang relatif stabil yang dimiliki oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen Structure/Input meliputi perlengkapan, sumber daya dan tatanan organisasi serta fasilitas fisik di lingkungan kerja. Komponen proses pada dasarnya adalah berbagai aktifitas yang merupakan interaksi antara penyedia fasilitas pelayanan kesehatan (misal dokter) dengan pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Komponen output/keluaran merujuk pada berbagai perubahan kondisi dan status kesehatan yang didapat oleh pasien setelah terakses dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang meliputi morbiditas, mortalitas dan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Pohan (2003), penilaian mutu pelayanan kesehatan dilakukan dengan membandingkan pencapaian terhadap Standar Pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan. Pengukuran mutu bisa dilakukan salah satunya dengan mengukur kinerja rumah sakit yang dapat diketahui melalui beberapa indikator, yaitu : BOR (Bed Occupation Rate), AvLos (Averate Length Of Stay), BTO (Bed Turn Over), TOI (Turn Over Internal), NDR (Net Death Rate), GDR (Gross Death Rate), dan rata-rata kunjungan klinik per hari (Syafharini, 2012).

Menurut Azwar (1996), agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu.

Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia di seluruh dunia (Sucherandar dalam Yunus, 2009).

Apabila Rumah Sakit memberikan pelayanan yang memuaskan dan terbaik sesuai harapan maka akan menciptakan rasa nyaman pada pasien. Jika pasien merasa nyaman dan terpuaskan maka hal ini dapat dijadikan sumber pendapatan baik secara langsung maupun tidak langsung karena pasien menggunakan kembali pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hernawan (2016), dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Muhammadiyah angka kematian > 48 jam masih tinggi dan belum memenuhi standar yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitasnya yang masih kurang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2014), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mutu pelayanan, yang diukur dengan dimensi reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien pada RSIA Pekanbaru. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ummah (2014),

menyatakan bahwa Analisis penilaian dan kepuasan pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan matrix posisi 2x2 didapatkan isu strategis berada pada area Kuadran I dan IV yaitu pada penataan kerapian interior (di dalam) ruangan, kesejukan ruang, ketenangan ruang, ketepatan visite dokter, penataan kerapian eksterior, kemampuan perawat menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi), dokter dan perawat menangani keluhan pasien (responsif), kesopanan dokter dan perawat serta reaksi ketanggapan perawat.

RS Nirmala Kota Kediri merupakan salah satu rumah sakit di Kota Kediri yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto. RS Nirmala Kota Kediri adalah Rumah Sakit Swasta yang saat ini termasuk Rumah Sakit Tipe C yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan, Rawat jalan dan rawat inap bagi masyarakat umum.

Berdasarkan data sekunder RS Nirmala Kota Kediri, data BOR (Bed Occupancy Ratio) di RS Nirmala Kota Kediri pada tahun 2016 yaitu 29,34%, jumlah BOR pada tahun 2017 yaitu 35,92% dan jumlah BOR pada tahun 2018 sebesar 36,23%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata BOR pada 3 tahun terakhir mengalami kenaikan. Meskipun mengalami kenaikan, data BOR masih berada di bawah standar yang ditetapkan oleh Rumah sakit yaitu 65%. Dan data tersebut masih berada di bawah standar yang sudah ditetapkan Depkes RI (2005) yaitu 70-85%.

Menurut data sekunder RS Nirmala Kota Kediri menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tahun 2016 yaitu 8,3%, dan pada

tahun 2017 yaitu 83,16%, sedangkan pada tahun 2018 rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 82%. Pada tahun 2016 di RS Nirmala Kota Kediri baru melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan pada bulan juli sampai desember. Dan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Meskipun pada tahun 2017 mengalami kenaikan namun kepuasan pasien pada tahun 2018 mengalami penurunan. Dan target kepuasan pasien dari Rumah Sakit yaitu 90%. Menurut Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia, minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Dari hal ini kepuasan pasien di rumah sakit kurang memenuhi target. Dan dalam hal ini maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terbaik yang melampaui harapan agar pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah rata-rata pencapaian BOR RS Nirmala Kota Kediri yang masih di bawah standar yang ditetapkan dari rumah sakit dan penurunan rata-rata kepuasan pasien serta belum terpenuhinya target yang ditetapkan. Dalam hal ini kepuasan akan tercapai jika Rumah sakit memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pada Rumah Sakit dan menyebabkan loyalitas. Maka dari itu Rumah Sakit perlu meningkatkan mutu pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas

pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri
- b. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri
- c. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan

berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nirmala Kota Kediri “.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
-----------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	------------------	------------------

1.	Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Rate Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman (Hernawan, 2016)	Penelitian kualitatif	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Muhammadiyah angka kematian >48 jam masih tinggi dan belum memenuhi standar yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitasnya yang masih kurang.	1. Tahun penelitian 2. Tempat penelitian	Variabel Mutu Pelayanan dan metode penelitian kualitatif
2.	Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu & Anak Andini Di Pekanbaru (Putri dkk, 2014)	Penelitian kuantitatif	Penelitiannya menunjukkan bahwa mutu pelayanan, yang diukur dengan dimensi <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien pada RSIA Pekanbaru.	1. Tempat penelitian 2. Tahun penelitian 3. Jenis penelitian	Mutu Pelayanan Rumah Sakit

3.	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang (Ummah Annii Rohmatul, 2014)	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitiannya bahwa Analisis penilaian dan kepuasan pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan matrix posisi 2x2 didapatkan isu strategis berada pada area Kuadran I dan IV	1. Tempat penelitian 2. Tahun penelitian Jenis Penelitian	Mutu Pelayanan
----	---	------------------------	---	---	----------------