

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu kebutuhan akan pelayanan kesehatan akan menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dimana fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan yang penting bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan diperlukan pada pelayanan publik seperti rumah sakit. Rumah sakit adalah tempat untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga pihak rumah sakit harus selalu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal agar pasien merasa puas berobat di rumah sakit. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal, yaitu yang secara terus menerus akan tetap menggunakan produk dan jasa rumah sakit dalam jangka waktu yang lama (Sitinjak, 2006).

Dasar hukum pemberian pelayanan kesehatan secara umum diatur dalam pasal 53 UU Kesehatan yaitu pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok atau masyarakat. Pada pasal 29 ayat (1) huruf (b) UU rumah sakit, rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif

dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS Al Baqarah 267).*

Beberapa aspek buruk tentang pelayanan di rumah sakit antara lain antrian panjang yang kurang kondusif, sangat rumit untuk mengurus persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi atau persyaratan administrasi, ada juga terjadi penolakan terhadap pasien miskin, adanya calo dalam pengurusan pelayanan kesehatan gratis bagi warga miskin yang sering dijadikan lahan bisnis untuk beberapa orang tertentu, pungutan-pungutan liar juga marak terjadi atau memberikan permintaan pembayaran uang muka sebagai syarat masuk untuk memperoleh perawatan atau untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Kartu berobat gratis juga

merupakan salah satu program pemerintah yang sangat baik namun juga belum cukup untuk meringankan penderitaan warga kecil dalam menggratiskan biaya pengobatan. Faktanya, tetap saja ada antrian panjang yang dinilai itu belum kondusif dan belum mengatasi masalah kesehatan di kalangan warga miskin dan di luar juga banyak dijumpai berbagai kegagalan dalam memperoleh akses kesehatan yang di programkan oleh pemerintah. Hal yang seperti ini yang membuat warga sangat kecewa terhadap kinerja pemerintah khususnya di bidang kesehatan (Pramita, 2010).

Saat ini beberapa lini pelayanan tidak luput dari ketidakpuasan masyarakat, dimulai dari penerimaan pertama saat pasien datang di unit gawat darurat atau poliklinik umum, pelayanan dokter dan asuhan perawatan, sampai pada masalah penebusan biaya selama perawatan dan pelayanan pasien di rumah sakit. Hal-hal seperti inilah yang terjadi di rumah sakit saat ini. Belitan dana dan longgarnya pengawasan terhadap operasionalisasi rumah sakit, menyebabkan sebagian besar rumah sakit hanya mencari laba dari pasiennya saja. Pihak rumah sakit, termasuk petugas kesehatan yang bekerja didalamnya, harus mulai menyadari bahwa masyarakat kita saat ini perlahan semakin sadar atas hak untuk mendapatkan "pengobatan yang benar", karenanya otoritas rumah sakit harus giat dalam memperbaiki pelayanan dan keramahannya terhadap pasien di rumah sakit tersebut.

(diakses dari <http://dokumen.tips/documents/kepuasan-pasien-rumah-sakit.html>).

Beberapa kasus buruk tentang dunia pelayanan kesehatan Indonesia. Kasus pertama terjadi di kabupaten Bekasi tepatnya di RSUD Cibitung, Wandi (27) warga vila mutiara, penderita infeksi paru-paru, peserta BPJS kelas dua harus bernasib naas menghembuskan nafas terakhirnya di RSUD Cibitung setelah tiga hari di IGD tidak ditangani serius dan tidak mendapatkan obat yang dibutuhkan karena obat di RSUD Cibitung habis. Kasus kedua adalah matinya 2 pasien di rumah sakit Siloam Tangerang akibat kesalahan menyuntikkan obat anastesi yang disebabkan label obat dan isinya tidak sesuai. Kedua pasien mengalami gatal-gatal yang disusul kejang-kejang dan berakhir dengan kematian. Kasus tiga adalah bayi 12 hari bernama Habibah yang telah wafat di RS Sentra Medika Cikarang, jenazahnya ditahan oleh pihak rumah sakit hanya karena harus membayar 24 juta sementara orangtuanya hanya sanggup membayar 6 juta. Rentetan kasus diatas sangat memprihatinkan dan menambah daftar hitam buruknya layanan kesehatan di Indonesia (Suarajakarta.co).

Harapan dari setiap orang saat masuk rumah sakit itu akan mendapatkan pengobatan dan perawatan yang baik sehingga dapat segera sembuh dan sehat kembali. Jika dokter dalam menangani setiap pasiennya itu tidak menunjukkan hasil yang memuaskan, maka pasien dapat berfikir bahwa pelayanan rumah sakit tersebut kurang bagus. Kondisi negatif

seperti ini dapat dengan mudah tersulut jika kesan pertama yang diberikan oleh pihak manajemen rumah sakit tidak berkenan di hati pasien yang baru. Harapan pasien bukan hanya untuk kesembuhannya tetapi juga untuk mendapatkan kepuasan selama pengobatan atau perawatan berlangsung.

Citra merupakan yang hal yang sangat penting bagi rumah sakit, karena dengan memiliki citra yang baik maka akan memberikan peningkatan keuntungan bagi pihak rumah sakit dalam mengembangkan pelayanan dan pelanggan juga akan mempunyai persepsi yang baik mengenai kualitas yang dimiliki oleh pihak rumah sakit. *Brand image* merupakan sebuah persepsi dan kepercayaan yang dipegang oleh konsumen sebagai pencerminan asosiasi yang ada pada ingatan konsumen (Kotler, 2009).

Keberhasilan sebuah rumah sakit membentuk citra masyarakat, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana serta keberhasilan dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra dapat muncul berdasarkan informasi serta pengetahuan yang telah diterima seseorang terhadap obyek tersebut. Apabila informasi yang diterima itu baik maka akan menimbulkan citra yang positif, tetapi jika buruk maka akan menimbulkan citra yang negatif.

Semakin ketatnya persaingan pasar saat ini, setiap rumah sakit harus selalu berusaha membuat sebuah strategi baru bagaimana meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan. Rumah sakit harus mampu

memberikan kepuasan kepada pasien agar dapat menimbulkan loyalitas sehingga pasien mau kembali berobat di rumah sakit tersebut. Pihak manajemen rumah sakit harus membuat strategi agar pasien mau kembali berobat di rumah sakit yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang sempurna terhadap para pasiennya agar pasien merasa puas (Maulana, 2010).

Taşlıyan & Akyüz (2010), melakukan penelitian pada perusahaan yang ada di Turkey. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas dalam pelayanan kesehatan sebagai penentu dan memuaskan harapan pasien untuk mencapai kepuasan jangka panjang pada pasien dengan presentasi layanan diagnosis yang akurat, menghadirkan layanan yang cepat dan umum pada rumah sakit sanitasi dan harga terjangkau adalah penentu kualitas dalam pelayanan kesehatan.

Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam memperoleh pelanggan baru ataupun mempertahankan pelanggan yang lama, sehingga pelanggan akan loyal pada rumah sakit tersebut. Konsumen rumah sakit bukan hanya mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan, tetapi juga mengharapkan dari segi kenyamanan serta hubungan yang baik antara staff dengan pasien. Diharapkan setiap rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang terbaik demi terwujudnya kepuasan pelanggan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang

diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya, sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah mereka membandingkan kinerja atau hasil yang telah dirasakan dengan harapannya, apabila kebutuhan atau keinginan seorang konsumen terpenuhi maka akan timbul suatu kepuasan (Kotler, 2000). Jika kinerja berada dibawah harapan maka penerima layanan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka penerima layanan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka penerima layanan akan amat puas atau senang. Rumah sakit pemerintah dimana penerima layanannya adalah masyarakat secara luas, memiliki tingkat kesulitan tersendiri untuk memberikan kepuasan kepada semua golongan masyarakat. Rumah sakit pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Terciptanya suatu kepuasan bagi konsumen akan memberikan beberapa manfaat, yaitu hubungan yang baik antar konsumen dan rumah sakit, pembelian ulang konsumen serta terciptanya loyalitas pelanggan yang akan menguntungkan bagi pihak rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu tolok ukur kinerja rumah sakit. Sebagai salah satu institusi yang memiliki tugas dan fungsi utama dalam memberikan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator kunci suatu rumah sakit dapat dianggap berhasil memenuhi tujuannya

Menurut Oliver (1999), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang produk atau menggunakan kembali pelayanan tersebut dimasa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian kembali pada merek yang sama, walaupun terdapat keterlibatan faktor situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan konsumen berpindah merek. Faktor penting untuk perusahaan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan dan pembelian ulang maupun merekomendasikan pada orang lain yaitu citra dan kepuasan. Loyalitas adalah bentuk perilaku konsumen atau pelanggan terhadap suatu penyedia barang atau jasa (Andreassen *et al*, 1998), loyalitas sendiri memiliki dua dimensi pengukuran yaitu untuk mengetahui seberapa besar keinginan konsumen untuk melakukan *repurchase* dan melakukan rekomendasi *word of mouth* kepada orang lain.

Rumah sakit harus berusaha membuat perubahan yaitu dengan membuat strategi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkannya, sehingga pasien atau konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Citra yang positif harus selalu diberikan pihak rumah sakit kepada pasien agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Jika rumah sakit memberikan pelayanan yang memuaskan maka akan menimbulkan loyalitas terhadap pasien, sehingga setiap pasien akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

Layanan publik di setiap rumah sakit bertujuan untuk mempercepat respon rumah sakit terhadap keluhan pasien. Seringkali kita mendengar



berita tentang kasus malpraktik yang melibatkan tenaga kesehatan, yang terjadi di berbagai rumah sakit belakangan ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya pelayanan kesehatan dan manajemen rumah sakit tempatnya dirawat. Bahkan harus sampai melewati proses hukum yang melelahkan.

Menurut Putra, dkk (2013) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien menunjukkan bahwa loyalitas adalah niat untuk terus melakukan aktivitas yang sama di masa datang dan penggunaan produk/jasa secara terus menerus, artinya pasien akan mengapresiasi loyalitasnya dengan cara berlangganan dan menggunakan produk/jasa RSUD Cilegon secara berkelanjutan. Variabel kepuasan memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka akan semakin besar tingkat loyalitasnya. Variabel kepuasan memberikan pengaruh paling besar terhadap loyalitas, artinya kepuasan memegang peranan penting untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Jeanasis (2012) meneliti tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap loyalitas. Dari penelitiannya mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit BMC Padang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit BMC Padang, semakin baik

dan konsisten kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, tentu akan semakin meningkatkan komitmen pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit BMC Padang. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit BMC Padang

Darlina (2016) meneliti tentang pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa perhotelan. Citra hotel Benteng Pekanbaru sudah dinilai baik, namun untuk identitas perusahaan meliputi nama perusahaan, moto perusahaan dan desain hotel belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan hotel Benteng Pekanbaru secara keseluruhan sudah sesuai dengan harapan pelanggan, namun masih ada kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan pelanggan. Variabel loyalitas pelanggan pada hotel Benteng Pekanbaru sudah dinilai baik, namun pada *repeat* yaitu pelanggan dapat melakukan kembali pembelian ulang atas jasa hotel telah dipakai dan pada *referral* yaitu memberikan informasi dan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa hotel belum terlaksanakan dengan baik.

Prasetyo (2011) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Sedangkan variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas

pasien. Secara simultan menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh positif pada loyalitas pasien.

Penelitian lain yang dilakukan (Santoso, 2010) tentang analisis pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD kabupaten Pekalongan. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan.

Hajikhani *et al*, (2016) meneliti tentang hubungan antara *customer relationship management* dan loyalitas pasien di rumah sakit. Variabel dalam penelitian ini loyalitas, indikator organisasi, proses menyediakan layanan, sumber daya manusia, teknologi informasi, manajemen pengetahuan, *customer relationship management*. Hasil penelitiannya bahwa manajemen hubungan pelanggan dapat diterapkan untuk meningkatkan loyalitas pasien. Sumber daya manusia dan proses menyediakan layanan secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas pasien, sedangkan indikator organisasi, teknologi informasi dan manajemen pengetahuan dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien ke bangsal medis tidak langsung.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang loyalitas pasien

dengan judul "**Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan**". Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Hidajahningtyas (2013) tentang Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Hidajahningtyas (2013) yaitu sampel dan tehnik pengambilan sampel yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling*.

#### **B. Batasan Masalah Penelitian**

1. Penelitian yang dilaksanakan hanya pada pasien yang pernah menggunakan jasa rawat inap atau sedang menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali.
2. Variabel independen yang diuji secara empiris ada 3, yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Variabel dependen yang akan diuji secara empiris yaitu loyalitas pelanggan.
3. Sampel yang digunakan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji secara empiris apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk menguji secara empiris apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

##### a) Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu perusahaan khususnya mengenai citra rumah sakit, kualitas pelayanann, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b) Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan daftar bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi peneliti yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

**2. Secara Praktis**

a) Bagi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan bagi untuk Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali untuk mengetahui apakah citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti.