

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia saat ini membuat masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan. Tingginya pendidikan juga membuat masyarakat tidak sembarangan dalam memilih rumah sakit. Masyarakat kini tidak hanya berfokus pada penyembuhan penyakit tetapi juga kepada pelayanan dari rumah sakit tersebut. Menurut Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur, sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan rumah sakit yang baik menjadi salah satu alasan masyarakat memilih untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Hal ini menjadi persaingan perusahaan dalam hal ini rumah sakit untuk bisa menciptakan dan mempertahankan pelanggannya. Perusahaan dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan dengan cara menghasilkan produk yang berkualitas dengan harga bersaing yang merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan. Perusahaan harus mampu memberikan produk yang berkualitas karena bila tidak, pelanggan akan segera beralih kepada pesaing (Agung 2005, hlm.54).

Berdasarkan data Depkes dalam Media Data Riset (2007), pada tahun 2001 terdapat 1.178 rumah sakit pemerintah. Jumlah ini meningkat menjadi 1.268 rumah sakit pada tahun 2005 dan 1.292 pada tahun 2006. Pada tahun 2001 terdapat sebanyak 580 rumah sakit swasta dan 626 rumah sakit swasta pada tahun 2005. Data ini menunjukkan semakin ketatnya persaingan antara sarana kesehatan ditandai dengan meningkatnya jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia. Hal ini membuat rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien

(Supranto 2011, hlm.56). Menurut Setiawan (2011, hlm.94), kualitas jasa merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterjangkauan harga, kemudahan pembayaran dan hal lain yang bersifat pribadi atau sesaat yang dapat membuat pasien merasa puas. Berdasarkan hasil riset data yang dilakukan BALITBANG (2005, hlm.28) didapatkan hasil persentase menunjukkan sebesar 67% pasien berobat ke luar negeri dengan tujuan untuk konsultasi, sebesar 66,5% masyarakat menjawab bahwa pelayanan rumah sakit luar negeri jauh lebih baik dibandingkan di Indonesia. Hal ini terjadi karena masih buruknya sistem pelayanan rumah sakit di Indonesia, Soeparman (2004) dalam BALITBANG (2005, hlm.30). Oleh karena itu, rumah sakit baik negeri maupun swasta akan selalu dihadapkan dengan situasi kompetisi baik dalam pasar domestik maupun di pasar Internasional.

Pengukuran loyalitas pelanggan kini menjadi suatu hal penting untuk dilakukan, dimana imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang. Menurut Nurlitasari (2015, hlm.76), yang melakukan penelitian di RS Medika Permata Hijau Jakarta Barat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas namun, penelitian ini juga menunjukkan tidak adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Anjaryani (2009, hlm.4) juga melakukan penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas dan menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, fasilitas rumah sakit dan pelayanan yang diberikan hal ini membuktikan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dimana pasien yang puas akan dengan sukarela untuk kembali berobat dan merekomendasikannya kepada orang lain atau disebut juga dengan loyalitas pasien. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2011, hlm.7) tentang analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, didapatkan hasil bahwa loyalitas tidak tergantung pada kepuasan dan karakteristik pasien namun kemungkinan bisa disebabkan oleh faktor lain. Pengukuran loyalitas pelanggan ini menjadi suatu hal penting untuk dilakukan, hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Griffin (2005) dalam Kelana (2010, hlm.38) bahwa loyalitas pelanggan merupakan suatu hal

penting, sebab pelanggan yang loyal merupakan aset suatu perusahaan dimana hasil dari loyalitas bersifat jangka panjang dan semakin lama loyalitas seseorang, semakin besar keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan.

Rumah Sakit PGI Cikini merupakan rumah sakit kelas B pendidikan dan juga merupakan tempat rujukan untuk daerah Jakarta dan sekitarnya serta mempunyai keunggulan dalam bidang Penyakit Dalam, Ginjal dan Hipertensi. Berdasarkan jumlah pengunjung pasien rawat jalan Non – BPJS pada tiga tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah pasien pada tahun 2012, 2013 dan 2014 dengan jumlah pasien secara berurutan yaitu 50.506, 53.547 dan 61.000 pasien hal ini membuat peneliti ingin mengetahui alasan pasien memilih berobat di rumah sakit PGI Cikini. Informasi yang diperoleh dari Direktur Rumah Sakit PGI Cikini dikatakan bahwa : “Rumah Sakit PGI Cikini belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien”.

Dari informasi diatas dan berdasarkan perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien. Berdasarkan data BALITBANG (2005, hlm.28), menunjukkan 66,5% masyarakat menjawab bahwa pelayanan rumah sakit di luar negeri jauh lebih baik dibandingkan di Indonesia. Hal ini menjadi dasar pengukuran loyalitas pasien menjadi sesuatu yang penting untuk dilakukan, sebagaimana diungkapkan oleh Griffin (2005) dalam Kelana (2010, hlm.38) bahwa pelanggan yang loyal merupakan aset suatu perusahaan. Rumah Sakit PGI Cikini merupakan salah satu rumah sakit tempat rujukan di Jakarta dengan keunggulan dalam bidang penyakit dalam dan mempunyai jumlah pengunjung rawat jalan Non – BPJS sebanyak 61.000 (2014) hal ini membuat peneliti ingin mengetahui adakah hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non - BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.
- c. Mengetahui tingkat loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.
- d. Mengetahui gambaran hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.
- e. Mengetahui gambaran hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.
- f. Mengetahui gambaran hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Memberikan informasi dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya yang terkait dengan pelayanan rumah sakit.

#### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Subjek Penelitian  
Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

b. Bagi Tempat Penelitian

Memberikan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi dalam meningkatkan loyalitas pasien sehingga dapat terciptanya citra rumah sakit yang baik di masyarakat.

c. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat dan pengalaman dalam melakukan penelitian khususnya untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien.

