

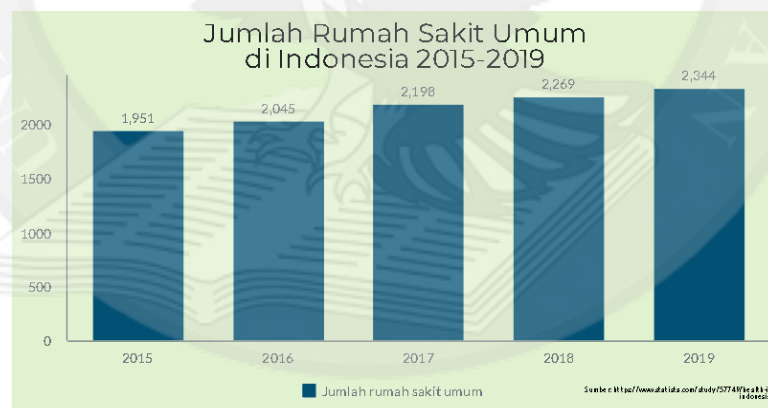
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit pada dasarnya merupakan fasilitas pelayanan untuk umum. Visi dan Misi rumah sakit adalah memberikan pelayanan medis yang baik dan berkualitas sebagai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya. (Undang-undang Kesehatan Republik Indonesia 2009). Rumah sakit perlu memiliki kualitas pelayanan yang prima yang memenuhi harapan pasien sebagai pengguna jasa layanan.

Saat ini industri rumah sakit sangatlah berkembang dengan cepat, dan menyebabkan persaingan yang sangat ketat. Rumah sakit saat ini sangat berusaha sedemikian rupa untuk tetap bertahan terutama rumah sakit swasta. (Raju, 2002)



Sumber : data.tempo. - jumlah rumah sakit umum di Indonesia
Gambar 1 Perkembangan RS di Indonesia

Berdasarkan gambar 1 sumber dari data-tempo perkembangan rumah sakit di Indonesia tahun 2015 – 2019 terlihat jumlah rumah sakit umum makin

meningkat sebesar 10% tiap tahunnya. Namun ditengah persaingan tersebut rumah sakit swasta harus bersaing ketat. Apalagi di era hantaman pandemi saat ini sehingga diperlukan usaha yang sangat keras dari rumah sakit swasta untuk bertahan dan terus melayani pasien dengan baik. Undang-Undang Kesehatan Nomer 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan Kesehatan yang di perlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Menurut Tjiptono (2007) pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit berhak menilai kinerja pelayanan yang mereka terima. Semakin baik penilaian pasien, akan semakin tinggi kualitas pelayanan medis rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan suatu rumah sakit dapat dinilai oleh pasien yang sedang di rawat atau pernah di rawat di rumah sakit tersebut. Ini merupakan ungkapan rasa senang, karena memenuhi harapan mereka tentang pelayanan kesehatan, meliputi kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan dan perhatian. Kepuasan itu sendiri mempunyai nilai yang relatif bervariasi dari masing-masing. Dari sisi kualitas layanan rumah sakit penting untuk memastikan kepuasan pasien dan segala upaya untuk menjaga nama baik rumah sakit. Rumah sakit memiliki misi serta visi dalam mempromosikan dan memelihara kesejahteraan masyarakat, selain itu, meningkatnya jumlah rumah sakit atau klinik swasta yang secara besar-besaran menggaris bawahi bahwa dimensi kualitas merupakan bagian yang sangat penting dalam penyediaan layanan kesehatan.

Pengalaman pasien dapat dijadikan acuan dalam dalam menentukan strategi pengembangan rumah sakit (Shah, 2012) Pengalaman ini juga dapat menjadi informasi tambahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan medis di rumah sakit. Kepuasan pasien sangat berkorelasi dengan kualitas asuhan yang diterima oleh pasien serta hasil akhir dari asuhan itu sendiri. (Shah, 2012)

Banyaknya fasilitas Kesehatan saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit untuk memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Dengan semakin banyaknya penyedia fasilitas kesehatan semakin tinggi juga persaingan yang makin ketat sehingga dibutuhkan pelayanan medis yang baik dan berkualitas yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Banyaknya fasilitas kesehatan yang ada membuat pasien memiliki kebebasan dalam memilih rumah sakit yang ada. Hal ini memungkinkan penyedia layanan harus bersaing satu sama lain untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Dengan banyaknya rumah sakit yang terakreditasi akan meningkatkan keperdulian dari rumah sakit untuk menyediakan pelayanan medis yang paripurna dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga akan meningkatkan *image* yang baik di sektor pelayanan kesehatan. Dalam situasi ini keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya sekedar sebuah hasil dari kemampuan teknik yang baik dan penyediaan pelayanan yang berkualitas tinggi tetapi juga kepuasan pasien yang mendorong mereka kembali ke rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan fasilitas Kesehatan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan

menuntut perusahaan dalam hal ini rumah sakit, mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bersifat paripurna. Kunci utama daya guna rumah sakit adalah loyalitas pasien (Sharma, 2017)

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari upaya menjawab semua pemenuhan kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien mempunyai tujuan untuk mengambil hati pasien agar siap dan bersedia kembali ke rumah sakit tersebut. Jika pelayanan rumah sakit baik, maka pasien pun pasti akan merasa puas. Reputasi rumah sakit akan meningkat ketika pasien senang, dan ini mempunyai efek yang positif (Ajarmah, 2017)

Kualitas pelayanan medis yang diberikan pada pasien secara optimal akan membangun loyalitas pasien. Kepuasan menjadikan mereka percaya bahwa rumah sakit mengutamakan pasien. Nantinya, loyalitas pun akan timbul dalam diri mereka dan ada kemauan dari diri untuk memilih kembali ke rumah sakit tersebut.

Sistem Quality management adalah salah satu system yang sedang di giatkan dengan berkembangnya rumah sakit saat ini karena berhubungan dengan efisiensi, loyalitas dan pangsa pasar. (Reichheld & Earl Sasser (1990); Zeithmal (1988). Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan hubungannya dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien banyak dilakukan dengan pendekatan *Servqual* (Parasuratman et, all). Penelitian ini menggunakan teori dan model kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan 5Q dari Zinneldin.(2000) dengan menilai lima dimensi *Service Quality* yaitu *Quality Object*, *Quality Process*, *Quality Infrastructure*, *Quality Quality Interaction*, *Quality Atmosphere*

efeknya terhadap Kepuasan Pasien dan Efek positif dari Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. Karenanya tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh *Quality Object*, *Quality Process*, *Quality Infrastructure*, *Quality Quality Interaction*, *Quality Atmosphere* terhadap Kepuasan Pasien dan pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas Pasien. Penelitian di lakukan di sebuah rumah sakit swasta di kota Bogor, yang bukan merupakan rumah sakit pendidikan, sehingga penelitian sejenis masih sangat sedikit. penelitian yang dilakukan ini merupakan adaptasi penelitian-sebelumnya yang dilakukan oleh Sharma di India (2017). Hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu RS A Bogor dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pasien dan loyalitas pasien.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah:

- a. Apakah *quality objects* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
- b. Apakah *quality process* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
- c. Apakah *quality infrastructure* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
- d. Apakah *atmosphere* berpengaruh positif terhadap dengan kepuasan pasien ?
- e. Apakah *quality interaction* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
- f. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan uraian pertanyaan penelitian yang telah diuraikan dalam rumusan masalah, sehingga akan ada beberapa tujuan penelitian yang hendak dianalisis:

- a. Pengaruh positif antara *quality objects* terhadap kepuasan pasien.
- b. Pengaruh positif antara *quality process* terhadap kepuasan pasien.
- c. Pengaruh positif antara *quality infrastructure* terhadap kepuasan pasien.
- d. Pengaruh positif antara *quality atmosphere* terhadap kepuasan pasien.
- e. Pengaruh positif antara *quality interaction* terhadap kepuasan pasien.
- f. Pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian adalah deskripsi objektif yang akan mendeskripsikan peristiwa yang diperoleh setelah tujuan penelitian sudah terpenuhi. Penelitian berikut mempunyai beberapa manfaat, tidak hanya manfaat praktis tetapi juga manfaat teoritis.

1.4.1 MANFAAT TEORITIS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam :

- a. Hasil penelitian ini mampu dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lainnya agar dapat mengembangkan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
- b. Kajian – kajian yang di dapatkan di harapkan mampu menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya di bidang manajemen rumah sakit.

1.4.2 MANFAAT PRAKTIS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam:

- a. Memberikan kontribusi data tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit A Bogor.
- b. Sebagai bahan masukan untuk Rumah Sakit A dalam meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan kepada pasien serta upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berhubungan satu sama lain sehingga penelitian ini merupakan satu kesatuan yang utuh dan lengkap. Berikut penjelasan dari sistematika penulisan penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang hal yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II ini memberikan deskripsi tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar teori penelitian, penjelasan tentang variabel serta penjelasan dari model- model yang akan digunakan. Kemudian, pengembangan hipotesis akan dijelaskan pada bab ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab III berisikan apa yang akan di kerjakan dalam proses penelitian yang di laksanakan peneliti saat melaksanakan riset ini. Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai objek penelitian, unit analisis, design penelitian, operasionalisasi variabel, populasi serta sampel, menentukan jumlah serta metode pengambilan data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab IV akan berisikan hasil penelitian berdasar analisis dari hasil pemecahan dan pembahasan masalah dari riset yang dilakukan. Data-data tersebut di uji statistic terhadap variable yang ada.

BAB V: KESIMPULAN

Pada Bab V menjelaskan hasil kesimpulan dari apa yang telah dilakukan implikasi manajerial, keterbatasan, dan saran bagi penelitian selanjutnya.