

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata dan Telekomunikasi. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit daripada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit. Karena itu perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik dari pada mengobati.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Azwar (2010) mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pengguna jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan harus tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen

pindah ke pelayanan kesehatan lain. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk/jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk/jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2008)

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan manajemen rumah sakit maupun institusi kesehatan lainnya

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Menurut Zakiah Dradjat (2010), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan

pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan.

Loyalitas pelanggan sangat menentukan apakah seorang pelanggan akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan Rumah Sakit Medika Permata Hijau kepada orang lain untuk memakainya atau tidak. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan rintangan pengalihan dan strategi menangani keluhan yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi rintangan pengalihan dan strategi penanganan keluhan yang tepat menurut pelanggan agar pasien yang puas bisa menjadi pasien yang loyal bahkan menjadi pasien setia bagi Rumah Sakit Medika Permata Hijau.

Rumah Sakit memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Rumah Sakit agar terwujud derajat kesehatan yang lebih baik dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015.

Rumah Sakit Medika Permata Hijau adalah salah satu Rumah Sakit yang tergabung dalam KPJ Health Care (Bhd) yang mengelola 25 Rumah Sakit yang berpusat di Kuala Lumpur, Malaysia dan 2 Rumah Sakit di Indonesia. RSMPH terletak di lokasi yang sangat strategis dengan akses yang mudah di Jl.

Raya Kebayoran Lama No. 64, Jakarta Barat (Dekat ITC Permata Hijau) dengan area tanah seluas 3.500 m². Rumah Sakit Medika Permata Hijau beroperasi sejak 01 Desember 1995 yang sebelumnya bernama Rumah Sakit Ananda dan pada tanggal 11 November 1997 mendapat izin dari Dinas Kesehatan DKI Jakarta No. 914 untuk mengganti nama menjadi Rumah Sakit Medika Permata Hijau.

Saat ini Rumah Sakit Medika Permata hijau memiliki 23 poliklinik yang terdiri dari poliklinik spesialis dan poliklinik umum. Mempunyai kapasitas tempat tidur yang tersedia saat ini sebanyak 100 buah. Sarana fisik yang dimiliki pada saat ini terdiri 5 lantai dan menawarkan pelayanan kesehatan yang komprehensif melalui pelayanan diagnostik, kuratif, terapi rehabilitasi, radiologi, bedah serta layanan medis lainnya.

Dengan motto "*Care For Life*", Rumah Sakit Medika Permata Hijau berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien. Untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien, kami memiliki panduan berupa 5 nilai inti, yaitu: Keselamatan, Sopan santun, Tulus, Profesional, dan Terus menerus selalu melakukan perbaikan.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Pasien Baru dan Pasien Lama 2014-2016

Pasien	Jumlah Pasien 2014	Jumlah Pasien 2015	Jumlah Pasien 2016
Lama	2.432	2.333	2.260
Baru	3.161	2.999	2.860
Total	5.593	5.532	5.120

Sumber: Data RSiv.PH

Adapun tingkat kualitas pelayanan, harga, fasilitas, *customer loyalty* dan image di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta saat ini sudah dapat dikatakan baik. Dilihat dari segi kualitas pelayanan, kini Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta kini telah menerapkan sistem online dari segi administrasi. Sedangkan untuk harga, bila membandingkan harga anjuran pemerintah dengan rumah sakit lainnya, Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta jauh lebih terjangkau. Meninjau dari segi fasilitas, Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta saat ini memiliki ruang untuk Hemodialisis untuk pasien gagal ginjal. Hemodialisis adalah pengobatan cuci darah yang menggunakan prosedur pengobatan pengganti ginjal pada pasien yang menderita gagal ginjal pada pasien yang menderita gagal ginjal akut atau kronik dengan kriteria tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Dan *Customer Loyalty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Permata

Hijau Jakarta”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. Variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan yang diteliti meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, harga, fasilitas, dan *customer loyalty*.

1.3 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta?
2. Apakah harga mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta?
3. Apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta?
4. Apakah *customer loyalty* mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta.

4. Untuk menganalisis pengaruh *customer loyalty* terhadap kepuasan pasien rawat Jalan Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi dunia akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur pemasaran terutama dalam konteks kepuasan pelanggan/pasien.

2. Bagi dunia praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memberikan sumbangan informasi kepada Rumah Sakit atas kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan *customer loyalty* terhadap kepuasan pasien.