

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa

rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Parasuraman *cit* Lumpiyoadi, 2010).

Jenis jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh institusi penyedia pelayanan harus bersifat menyeluruh (*comprehensive health services*) yang meliputi pelayanan kesehatan pencegahan (*preventive health services*), promosi kesehatan (*promotive health services*), pengobatan (*curative health services*), dan rehabilitasi (*rehabilitative health services*). Institusi penyedia pelayanan kesehatan juga dibedakan berdasarkan tingkatan pelayanan yang tersedia yaitu pelayanan strata 1 (*primary health care services*) menyediakan pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan strata II (*secondary health care services*) menyediakan pelayanan kesehatan spesialis terbatas, dan pelayanan kesehatan strata III (*tertiary health care services*) menyediakan pelayanan spesialis lengkap (Muninjaya, 2011).

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah rumah sakit merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit. Pada sebuah rumah sakit, masyarakat berharap agar musibah yang menyimpannya dapat diobati (Puspitasari dan Edris, 2011). Oleh karena rumah sakit dr. Moewardi di Surakarta harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien

akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap rumah sakit dr. Moewardi tersebut.

Bentuk layanan jasa rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagapan para dokter, perawat maupun karyawan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa di rumah sakit dr. Moewardi di masa mendatang. Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit dr. Moewardi adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien.

Loyalitas itu sendiri menurut Tjiptono (2010) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), rintangan pengalihan (*switching barrier*) dan keluhan pelanggan (*voice*). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang (*repeat*) pada waktu yang akan datang dan pemberitahuan pada orang lain atas kinerja produk atau jasa yang dirasakan. Jadi, Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk tetap menjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut. Loyalitas menjadi suatu bukti bahwa konsumen tersebut selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit.

Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterikatan pelanggan terhadap rumah sakit yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yakni dapat menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya turn over, dan *word of mouth* yang positif (Tjiptono, 2011).

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat inap semakin hari semakin bertambah dengan hari perawatan yang juga bertambah, sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengalami peningkatan terus di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang lebih, hal ini juga berkaitan dengan arah kebijakan Direktur ke depan adalah ingin menjadikan RSUD Dr. Moewardi menjadi rumah sakit kelas dunia yang mampu mengimplikasikan standar-standar pengelolaan rumah sakit yang diakui dan disepakati oleh dunia internasional. Pada penelitian ini pasien yang akan diteliti adalah pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Dr. Moewardi yang menggunakan kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenaga kerjaan PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada 2015 giliran PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. (Depkes, 2013). Lembaga ini bertanggung jawab terhadap Presiden. BPJS berkantor pusat di Jakarta, dan bisa memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten kota.

Pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Moewardi terdapat 12 bangsal yang terdiri dari 8 ruang rawat inap biasa dan 5 ruang rawat inap paviliun yang meliputi: bangsal Melati 1, Melati 2, Melati 3, Mawar 1, Mawar 2, Mawar 3, Anggrek 1, Anggrek 2, dan Paviliun Anggrek 3, Cendana 1, Cendana 2, dan Cendana 3, sedangkan untuk instalasi pendukung terdapat 22 macam, yaitu: Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap I (Mawar), Instalasi Rawat Inap II (Melati), Instalasi Rawat Inap III (Cendana), Instalasi Rawat Inap IV (Anggrek), Instalasi Radiologi, Instalasi Mikrobiologi Blinis. Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit, Instalasi Farmasi, Instalasi Kedokteran, Forensik dan Medikolegal, Instalasi Laboratorium Klinis, Instalasi

Gizi, Instalasi Pusat Pencuci Hama dan Cuci Jahit, Instalasi Sanitasi Sanitasi Rumah Sakit, Instalasi Parasitologi dan Mikologi Klinis, Instalasi Pengelola Data Elektronik, Instalasi Tim Pengendali Askes dan Instalasi Laboratorium Patologi Anatomi.

RSUD Dr. Moewardi sudah terakreditasi, mempunyai visi “Menjadi Rumah Sakit Kelas Dunia Berstandar Internasional, Terkemuka dan Menjadi Pilihan Utama Masyarakat”, serta diantara visinya menyelenggarakan pelayanan kesehatan berstandar Internasional, bermutu prima dan memuaskan secara holistic dan paripurna.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditentukan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi?.
3. Apakah kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi?.
4. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang relevan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat khasanah teori-teori dan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan di rumah sakit dan bagi pihak lain sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman ke dalam bidang sesungguhnya, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

###### b. Bagi RSUD Dr. Moewardi

1) Sebagai masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dalam menyusun rencana strategis, sehingga akan meningkatkan pelayanan kesehatan yang pada akhirnya kepuasan pasien rumah sakit akan tercapai.

2) Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di bidang pelayanan kesehatan.



c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam merancangan dan menyusun materi pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit terutama tentang kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa dapat mengetahui secara mendalam dan menyeluruh tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dan kualitas pelayanan rumah sakit.