

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini sangat berdampak terbukanya pasar bebas yang memicu meningkatnya industri di Indonesia, salah satunya ialah industri jasa kesehatan. Industri kesehatan di Indonesia tumbuh pesat seiring dengan semakin meningkatnya laju pertumbuhan ekonomi global. Kondisi seperti itu mengharuskan industri jasa kesehatan untuk mampu bersaing meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasiennya dengan strategi yang terbaik dari masing-masing industri jasa.

Rumah sakit merupakan industri yang bergerak dibidang industri jasa pelayanan kesehatan, di Indonesia berdasarkan data nasional (Persi) jumlah rumah sakit yang terdiri dari rumah sakit publik dan rumah sakit privat sampai tahun 2018 mencapai 2.773. Pertumbuhan sejak tahun 2012 sampai tahun 2018 terdapat peningkatan sebesar rata-rata 5.2% dengan rata-rata pertumbuhan RS Swasta sebesar 7% dan RS pemerintah sebesar 3%. Tingginya pertumbuhan industri perumahsakit di Indonesia membuat persaingan antar rumah sakit menjadi semakin tinggi. Adanya persaingan tersebut mengharuskan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Maka dari itu, apabila kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan bila harapan yang diterima terlalu rendah, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, dan jika kinerja sesuai dengan harapan yang ditetapkan maka pelanggan akan merasa

puas. Untuk mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Metode yang dapat digunakan diantaranya sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli siluman dan analisis pelanggan yang hilang menurut Daryanto (2011:3). Sebuah perusahaan jasa perlu memberikan ruang kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan serta saran mereka. Dengan metode survey, perusahaan akan memperoleh pendapat dari pelanggan secara langsung dan juga memberikan efek positif karena dengan metode survey tersebut berarti perusahaan merasa peduli akan suara pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila harapan berada melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akibat dari kinerja yang mereka terima sesuai dengan harapan akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa tidak dari perusahaan pesaing. Berdasarkan hasil studi di Amerika Serikat menunjukkan bahwa 90% pelanggan yang tidak puas tidak akan lagi membeli produknya, dan setiap pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada paling sedikit 9 orang lain. Maka dari itu keputusan pelanggan untuk menggunakan suatu produk atau jasa dikarenakan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pasien menjadi elemen yang sangat penting bagi perusahaan. Sebuah kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari rumah sakit. Oleh karena itu, pasien menjadi alat untuk menilai bagaimana jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan. Dengan perkembangan zaman, berpengaruh kepada pola pikir masyarakat yang mulai berkembang untuk sadar akan pentingnya kesehatan agar dapat menunjang kegiatan sehari-hari, disatu sisi hal tersebut menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan meningkat terutama dalam menjaga hidup sehat. Sehingga kesadaran untuk datang ke rumah sakit hanya untuk perawatan kesehatan mereka semakin tinggi. Disisi

lain rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, dengan strategi masing-masing rumah sakit sebagai upaya mempertahankan pelanggan.

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), sehingga pasien sulit untuk menilai kualitas pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit. Biasanya pasien akan menilai kualitas layanan dengan indikator bukti fisik (*tangible clues*) yang diterima pasien saat dirawat oleh rumah sakit seperti keandalan, daya tanggap, empati yang diberikan oleh semua tenaga kerja rumah sakit. Pada saat ini rumah sakit tidak bisa mementingkan hasil akhirnya saja yaitu berupa kesembuhan pada pasien yang dirawatnya tetapi mereka akan menilai apa yang mereka lihat dan rasakan pada saat dirawat. Mengamati masalah tersebut, maka rumah sakit tidak dapat bertindak semaunya dalam memutuskan kebijakannya operasionalnya, tetapi harus mewujudkan pelayanan dan kepercayaan konsumen yang akan membentuk citra yang baik bagi rumah sakit agar dikemudian hari tidak ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya. Hal tersebut didukung oleh pendapat Fandy Tjiptono dan Chandra (2016:115) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Rumah Sakit Islam Pondok Kopi merupakan salah satu rumah sakit tipe B milik PP Muhammadiyah yang memberikan pelayanan secara komprehensif mulai dari pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, pemeriksaan penunjang, pelayanan kesehatan promotif, konsultasi, klub kesehatan, dan bimbingan kerohanian. Rumah Sakit Islam Pondok Kopi saat ini telah lulus akreditasi 16 bidang pelayanan sertifikat No. YM.01.10/III/158/09, dan lulus sertifikat ISO 9001 : 2008 No. AU05/2819. Dalam mengemban kepercayaan yang telah diberikan masyarakat, Rumah Sakit Islam Pondok Kopi juga sebagai rumah sakit rujukan peserta Badan Penyedia Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan program pemerintah dalam pemberian kesehatan masyarakat di Indonesia.

Rumah Sakit Islam Pondok Kopi selalu mengupayakan agar kualitas pelayanan selalu dijaga dan meningkatkan kinerja rumah sakit guna memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan visinya yaitu “Pada tahun 2025, RS Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai Rumah Sakit yang berkualitas dan menjadi kepercayaan masyarakat, yang peduli pada kaum dhu’afa, dan pusat pengkaderan Persyarikatan Muhammadiyah dibidang kesehatan se-Jakarta dan sebagai pusat pendidikan kedokteran.

Berdasarkan penelitian pendahulu yang dilakukan oleh Eni Widiastuti (2017) disampaikan bahwa keluhan tertinggi yang terjadi pada Rumah Sakit Islam Pondok Kopi adalah terhadap sikap melayani yang kurang baik jika dibandingkan dengan fasilitas dan sistem pelayanan. Keluhan sikap melayani diantaranya meliputi keramahan, kesigapan, komunikasi dan informasi, kesantunan, senyum, kesabaran dan ketenangan. Pada tahun 2015 keluhan tersebut sebanyak 48,1% (13 keluhan), tahun 2016 sebanyak 50,8% (31 keluhan), dan tahun 2017 sebanyak 39,6% (17 keluhan) . sedangkan data kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi tahun 2017, dari tahun 2015 pasien rawat inap rata-rata tingkat kepuasan pasien 82,96%, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan 83%, sedangkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diluar keperawatan 81,3%. Indeks Kepuasan Pasien (KPI) Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi 90%.

Ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi menurunnya kunjungan pasien di Rumah Sakit. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, apakah faktor tersebut dapat memenuhi harapan. Seperti informasi yang dikutip dari www.tubasmedia.com bahwa seorang pasien mengaku menjalani rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi menggunakan BPJS, kemudian setelah empat hari dirawat, tanpa ada informasi yang jelas pasien diminta untuk pulang dengan kondisi belum pulih.

Berdasarkan hasil survey pendahulu Eny Widiastuti (2017), data ketidakpuasan bulan Desember 2017 yaitu 1) Bukti Nyata (44 Ketidakpuasan) diantaranya ketidakpuasan terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan fisik termasuk ruang perawatan, kamar mandi dan sarana umum, 2) Keandalan (40

Ketidakpuasan) diantaranya ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat dalam memberikan obat, pengawasan cairan infus, observasi secara teratur pada pasien, 3) Ketanggapan (30 Ketidakpuasan), antara lain ketidakpuasan terhadap informasi yang diberikan perawat terhadap fasilitas ruangan, pemeriksaan penunjang dan intruksi dokter, 4) Jaminan (5 Ketidakpuasan) antara lain sikap perawat menyambut pasien, 5) Empati (1 Ketidakpuasan) yaitu ketidakpuasan terhadap sikap perawat dalam memperkenalkann diri dengan penuh perhatian.

Dampak dari ketidakpuasan pasien dapat berpengaruh kepada penurunan pendapatan suatu rumah sakit. Tingkat ketidakpuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dapat dilihat seberapa banyak jumlah keluhan yang ada pada periode tertentu dan dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien di periode yang sama. Keluhan negatif yang muncul akan berdampak pada kualitas pelayanan, berubahnya citra perusahaan dimata konsumen. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengangkat suatu tulisan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah sakit dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi (RSIJPK)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?
2. Apakah citra Rumah Sakit memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?
3. Apakah fasilitas memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?
4. Apakah kualitas pelayanan, citra Rumah Sakit dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi
2. Untuk mengetahui pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ?
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok kopi ?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta membuka wawasan berpikir penulis dan dapat memberikan gambaran terhadap pemecahan suatu masalah yang sedang dihadapi.
2. Bagi Rumah Sakit
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk bagaimanacara menyikapi permasalahan serta diharapkan mampu menjadi salah satu bahan untuk peninjauan kebijakan rumah sakit terkait bagaimana pentingnya kualitas pelayanan serta citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.