

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sampai saat ini sangat mempengaruhi sikap masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehat. Hal ini ditandai dengan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit dan menjadi pilihan utama, ketika mengalami masalah kesehatan.

Banyaknya Rumah Sakit saat ini di Kabupaten Pati memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat dengan berbagai karakteristik, sangat selektif dalam memilih jasa layanan rumah sakit. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan bagi mereka. Hal ini didukung dengan teknologi yang dimiliki oleh setiap rumah sakit dalam memberikan harapan kesembuhan pada pasiennya. Setiap rumah sakit berusaha menawarkan keunggulannya guna menarik konsumen sebanyak – banyaknya.

Hal ini menyebabkan manajer rumah sakit harus mengubah cara pandang bahwa rumah sakit sekarang ini berkembang menjadi suatu industri jasa, yang tidak bisa meninggalkan aspek komersial disamping aspek sosialnya. Dapat dikatakan bahwa kegiatan pemasaran sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi atau perusahaan sebagai ujung tombak bagi kehidupannya. Adanya kegiatan pemasaran diharapkan dapat mendukung tercapainya kemajuan dan tujuan perusahaan serta memberikan kepuasan kepada konsumen.

Rumah Sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan saat ini mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang berfungsi sebagai lembaga sosial, seiring munculnya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit sebagai suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang pengelolaannya berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan perkembangan zaman menyebabkan terjadinya persaingan antara sesama rumah sakit baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, belomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Hal ini menyebabkan persaingan menjadi semakin kompetitif.

Rumah Sakit sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat umum, harus memikirkan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit berusaha untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Kayen yang merupakan Rumah Sakit Umum Daerah milik pemda Kabupaten Pati yang bergerak dibidang kesehatan, juga tidak terlepas dari persaingan dengan pihak swasta. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar

terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya. Maka hal ini membuat operator rumah sakit baik milik pemda kabupaten pati maupun milik swasta yang beroperasi di wilayah Jawa Tengah khususnya di Kabupaten Pati tumbuh cukup pesat seperti RS Keluarga Sehat, RS Mitra Bangsa, RSU Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah, dan lain-lain.

Suatu bentuk pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, baik pelayanan teknis maupun administratif dari segi kualitas. Karakteristik dan faktor keseluruhan dari suatu produk atau jasa dalam hal memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya atau kebutuhan laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa tersebut memenuhi spesifikasinya. Pengertian kualitas menurut The American Society for Quality Control (Ratnasari dan Aksa, (2011) Kualitas pelayanan di rumah sakit telah dilakukan oleh Supartiningsih (2017), Surahmawati (2015), Bata, Arifin, dan Darmawansyah (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terpenuhi dengan baik dan maksimal sehingga kepuasan pasien akan terbentuk dari pelayanan yang diberikan. Dalam pola interaksi sosial persepsi pasien memegang peranan yang sangat penting. Peran dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, selanjutnya disebut kualitas pelayanan rumah sakit, kesan diperoleh dari persepsi - persepsi masing-masing individu dimana pasien merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan. ”(Tjiptono, 2011:157).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit juga perlu menilai harga pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Nilai ini mempengaruhi jumlah penjualan dan berperan dalam membentuk nilai bagi pelanggan dalam hal harga. Keputusan penetapan harga memengaruhi jumlah penjualan yang harus dilakukan perusahaan dan berapa banyak pendapatan yang akan diperoleh perusahaan. Sesuatu yang harus disediakan oleh pelanggan agar bisa mendapatkan keuntungan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan dari segi harga.

Harga yang ditawarkan haruslah sesuai dengan kemampuan (daya beli) konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. Masyarakat umumnya memilih jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit, karena mereka beranggapan bahwa kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai dengan harga yang ditetapkan pihak rumah sakit itu sendiri. Penelitian tentang harga pada rumah sakit telah dilakukan oleh Dumaris (2016), Palupi, Wardhani, dan Andarini (2016), As'ad (2013) mengatakan bahwa harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam menciptakan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan harga dapat membuat pasien untuk dapat berfikir ulang akan biaya yang akan dikeluarkan dan itu berdampak pada kepuasan pasien.

Rumah sakit sebagai sebuah lembaga atau organisasi yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar, di mana pendapatan yang didapat oleh rumah sakit diperoleh dari jumlah pasien, sehingga penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan kepada pasien dan bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik. Kepercayaan adalah



kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis Kotler dan Keller (2012:165). Kepercayaan konsumen merupakan persepsi dari sudut pandang konsumen akan keandalan penjual dalam pengalaman dan terpenuhinya harapan dan kepuasan konsumen, Firdayanti (2012).

Kepercayaan memungkinkan pengelola rumah sakit memprediksi sikap konsumen, menurunkan tingkat kepekaan terhadap kesalahan, meningkatkan nilai pasien. Selain itu, kepercayaan juga dapat menekan biaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien (Arab, et al: 2012). Kepercayaan pada konteks kesehatan merupakan pertimbangan penting dalam upaya mempertahankan keinginan pasien untuk tidak berpindah ke tempat lain (Tang, 2013 dan Chen dan Kao, 2011). Selain itu, Zerei et al. (2015) mengemukakan bahwa dimensi kepercayaan pelayanan rumah sakit adalah sebagai berikut: klaim bahwa rumah sakit itu baik, komitmen yang dijanjikan oleh rumah sakit, kepercayaan yang jujur, perawatan, komitmen staf, kebutuhan staf terhadap kebutuhan pasien, dan komitmen berdasarkan kebutuhan pasien.

Mandey (2012) juga menyampaikan hal serupa, Kepercayaan memiliki efek yang signifikan terhadap keinginan pasien untuk berobat kembali karena dengan adanya kepercayaan pasien membentuk komitmen dalam dirinya untuk tidak berpindah ke Rumah Sakit lain. Selain itu Mandey (2012) menambahkan bahwa kepercayaan dan komitmen secara langsung mempengaruhi kesetiaan.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, kepuasan dapat dirasakan atas pelayanan yang mereka terima dari pihak rumah sakit. Oleh karenanya, konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap

jasa yang mereka dapatkan. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas (*satisfied*), dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*) (Kotler & Keller, 2013:194). Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Dalam pasar yang tingkat persaingan cukup tinggi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Tjiptono, (2012) berpendapat tidak ada gunanya menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas jika tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Pelanggan yang loyal dapat mendorong perkembangan perusahaan dengan memberikan ide atau saran kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas produknya (Lovelock, 2011:338). Loyalitas pelanggan mempunyai peran yang penting bagi perusahaan pertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari

loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para pesaing perusahaan sejenis.

Menurut Departemen Kesehatan, di tahun 2010 terdapat sekitar 2 juta warga Indonesia berobat keluar negeri, yang setidaknya menghabiskan dana pribadi sekitar 40 triliun. Alasan berobat ke luar negeri antara lain faktor komunikasi efektif antara tenaga medis kepada pasien dan keluarga pasien, dan faktor sarana dan prasarana. Alasan tersebut tentu harus menjadi bahan pertimbangan setiap rumah sakit di Indonesia dalam meningkatkan standar pelayanan rumah sakit untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Agar tujuan tersebut tercapai, tentunya bukan hal yang mudah mengingat saat ini begitu pesatnya pertumbuhan perusahaan pesaing, kecanggihan teknologi dan gaya hidup pelanggan yang semakin berkembang.

Hal penting terkait loyalitas pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, dukungan tanggap, jaminan dan empati yang diberikan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Saat ini masyarakat yang menggunakan jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan kondisi akhir, berupa penyembuhan diri sendiri atau keluarganya sendiri, tetapi sudah menilai apa yang dilihat dan dirasakannya selama dirawat. Melihat permasalahan tersebut, dalam memenuhi harapan pasien, manajemen rumah sakit tidak dapat bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan segala kebijakan operasional, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan yang tepat, harga dan kepercayaan serta komitmen terbaik kepada

pasien. Jika tidak ingin direspon oleh komunitas sebagai pelanggan utama dikemudian hari.

Produk dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggannya yang pada akhirnya tidak akan menggunakan produk tersebut di kemudian hari. Hal tersebut bisa menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Rumah Sakit Umum Daerah Kayen belum mempunyai perlengkapan alat-alat yang dibutuhkan oleh pasiennya dalam segi penanganan darurat seperti korban kecelakaan, penyakit kronis lainnya yang membutuhkan penanganan khusus yang membutuhkan peralatan canggih dan kurangnya dokter spesialis dimasing – masing bidang. Seringnya pasien dirujuk ke rumah sakit terdekat lainnya menandakan Rumah Sakit Umum Daerah Kayen belum optimal dalam melayani pasiennya di dalam kondisi darurat lainnya. Dan kurangnya lahan parkir bagi kendaraan karyawan rumah sakit dan pengunjung menyebabkan kurangnya fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumennya.

Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Umum Daerah Kayen menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), Kepercayaan Pasien yang dirasa belum optimal, Harga yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien atau konsumen, dan persaingan



diantara rumah sakit di sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Saat ini, Rumah Sakit Umum Daerah banyak melakukan inovasi diberbagai bidang khususnya inovasi pelayanan atau service quality yang bertujuan memperbaiki dan menambah daya kualitas pelayanan yang ditawarkan. RSUD Kayen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Pati bagian selatan dan sekitarnya.

RSUD Kayen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RSUD Kayen juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan yang ditunjukkan dengan adanya revitalisasi bangunan lama yang mulai diperbaiki agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Pati selatan dan sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dan sekarang Rumah Sakit Umum Daerah lebih memperhatikan nilai-nilai yang didapatkan oleh pelanggan sehingga akan lebih berkesan dihati pelanggan, dengan tujuan utamanya tentu untuk pelanggan puas, dimana jika pelanggan puas maka pelanggan akan loyal pada perusahaan dan terus percaya untuk selalu menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah.

Khususnya pada kualitas pelayanannya yang mengedepankan dari sisi konsumennya agar memastikan konsumen tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan hal tersebut maka pelayanan tentu dibarengi juga dengan nilai konsumen yang diterima dan yang sudah diberikan pada konsumen untuk

konsumen mendapatkan rasa aman dan percaya akan kondisi perawatan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang berada disisi positif dihati konsumennya. Mengembangkan dan meningkatkan loyalitas pelanggan membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pelanggan atau konsumen sudah sangat kritis dan berhati-hati dalam memilih jasa pelayanan, membandingkan Rumah Sakit Umum Daerah dengan pesaing-pesaingnya tentunya. Berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)”**

## **1.2 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen dengan target penelitian pada Pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen pada tahun 2019-2020. Adapun variabel diteliti yaitu Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen terdiri dari Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepercayaan Pasien sedangkan variabel Dependen Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai mediasi.
2. Objek dari penelitian ini adalah Pasien yang Berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Kab. Pati pada tahun 2019-2020.

3. Penelitian ini mengangkat masalah mengenai apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Loyalitas Pasien.
4. Jangka waktu penelitian 4 bulan setelah proposal disetujui .

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persiapan pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU), kepercayaan yang dirasa belum optimal, persepsi harga yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien atau konsumen, kepuasan yang belum maksimal dan persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Kabupaten Pati. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang loyalitas pasien melalui variabel independen dan variabel mediasi.

Dari rumusan masalah di atas, dapat dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati ?
2. Bagaimana pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?
3. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?
5. Bagaimana pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?
6. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?
7. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati
2. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati
4. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati
5. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati
6. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati



7. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen (RSUD) Kayen, Pati

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Semoga dapat dijadikan tambahan informasi dan sebagai masukan atau referensi bagi peneliti berikutnya dalam bidang penelitian yang sejenis.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan bahan kajian tentang bagaimana kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, persepsi harga yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan kepercayaan yang akan mempengaruhi loyalitas pasien agar mau kembali kerumah sakit untuk berobat kembali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kayen, yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan Rumah Sakit Umum, terutama yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Alat Medis, fasilitas yang disediakan sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bila perlu meningkatkan jumlah pengguna jasa Rumah Sakit tersebut.