

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasien dengan kemampuan yang dimilikinya, bebas untuk menentukan serta membandingkan produk jasa yang akan dibeli berdasarkan faktor yang berhubungan dengan merek, produk jasa, harga, kualitas produk jasa dan kualitas pelayanan. Kenyataan ini bisa dilihat bahwa strategi rumah sakit dari segi dana dan sumber daya manusianya yang mendukung tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien dengan sebaik-baiknya yang nantinya akan mendatangkan pada kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan profit, penghematan biaya dan pangsa pasar yang tinggi. Karakteristik yang dimaksudkan dalam kualitas pelayanan adalah berupa harapan loyalitas pasien, penyediaan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh penyedia pelayanan (Jang, Kim, & Lee, 2016). Hal ini juga tidak dapat dipisahkan dengan persepsi pasien yang menentukan keberhasilan organisasi dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien dan profitabilitas. dari suatu rumah sakit. Rumah sakit saat ini harus mampu mencari peluang untuk memperbaiki efisiensi operasional dan mengurangi biaya dengan cara meningkatkan harapan loyalitas pasien rumah sakit (Jang et al., 2016:52). Harapan loyalitas pasien merupakan faktor yang penting dalam industri karena dapat memunculkan adanya inovasi-inovasi baru dalam suatu rumah sakit. Inovasi yang diluncurkan adalah pelayanan yang berbasis pada IT yang kemudian dapat digunakan dalam pelayanan yang bersifat jangka panjang. Sehingga pelayanan yang dapat diberikan juga semakin cepat dan mudah

diakses oleh pasien. Dalam usaha untuk menumbuhkan kesan yang baik yang diingat oleh pasien, rumah sakit harus memiliki strategi pemasaran yang efektif yakni dengan meningkatkan citra rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh Keller, (2013). yang mengatakan bahwa citra rumah sakit sebagai persepsi yang muncul dari pasien terhadap rumah sakit yang harus menunjukkan adanya nilai tambah yang ditawarkan. berbeda dari pesaing sehingga diingat oleh pasien. Citra rumah sakit merupakan faktor yang dianggap penting yang nantinya akan digunakan untuk mengatasi adanya gap yang muncul dalam hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan, kepuasan pasien dan Loyalitas pasien (Liat, Mansori, & Huei, 2014:63). Citra rumah sakit dapat dikembangkan sebagai suatu niat yang secara tidak langsung muncul di pikiran pasien dalam hal keinginan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain karena muncul adanya kepuasan sehingga akan membeli kembali dan juga menunjukkan adanya kesetiaan dengan melakukan pembelian berulang. Faktor yang penting dalam usaha adalah dengan menjuarai kompetisi, pihak instansi wajib memiliki macam-macam taktik yang dapat terealisasi secara efektif guna menumbuhkan rasa loyalitas yang tinggi dari pasien kepada rumah sakit.

Bagi rumah sakit yang berfokus pada pasien, loyalitas merupakan faktor kunci. Mereka yang membeli pelayanan harus percaya bahwa rumah sakit akan memenuhi janjinya dan melakukan sendiri dengan jujur (Setó-Pamies, D, 2012). Di era persaingan bisnis saat ini, rumah sakit harus mampu menjadikan loyalitas sebagai tolok ukur keberhasilan dalam usahanya. Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai kesetiaan pasien yang tidak terbentuk dalam jangka waktu relatif singkat tetapi melalui proses pengamatan dan berdasarkan hasil pengalaman dari pasien itu sendiri

dilihat dari pembelian konsisten sepanjang waktu. Bila yang didapat sudah sesuai dengan harapan, maka proses pembelian ini terus berulang. Loyalitas pasien menggambarkan proses tahapan selanjutnya. dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas/jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini diperkuat oleh adanya pengambilan keputusan dan pembuat kebijakan inovasi pelayanan yang berbasis pada ilmu teknologi yang berguna untuk perawatan pada diri dan masyarakat (Jang et al., 2016).

Loyalitas pasien dapat memberikan nilai bagi rumah sakit antara lain pembeli dapat kembali dan ada kemauan untuk menjadi bagian dari organisasi itu. Pasalnya, perusahaan lebih baik mempertahankan pasien yang sudah lebih dulu melakukan pembelian berulang daripada mendapatkan pasien baru yang dari segi biaya bisa menghemat hingga lima kali lipat banyaknya. Rumah sakit bisa lebih efektif untuk berfokus pada tujuan jangka panjang yaitu pasien bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan pelayanan yang lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pasien yang baru. Demikian pula industri jasa dibidang kesehatan, perawatan kesehatan telah menjadi isu yang penting di Indonesia, seiring dengan meningkatnya kekhawatiran akan kesalahan medis, keselamatan pasien, dan peningkatan biaya medis. Lingkungan pelayanan industri perawatan kesehatan ditentukan tidak hanya fasilitas dan dukungan teknologi baru, namun juga alternatif-alternatif jasa yang ditawarkan pada bidang kesehatan (Lee, & Kang, 2012:85).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan kesehatan masyarakat di Indonesia, pelayanan kesehatan telah menjadi faktor yang dianggap penting bagi masyarakat yang menggunakan alternatif-alternatif jasa yang ditawarkan pada bidang

kesehatan. Persepsi yang muncul dari pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penentu utama keberhasilan sebuah organisasi perawatan kesehatan karena peran utamanya dalam mencapai kepuasan pasien dan profitabilitas. Persepsi dari pasien menunjukkan bahwa 17-27 persen variasi dalam ukuran keuangan rumah sakit seperti pendapatan, pendapatan bersih dan pengembalian aset (Aliman & Mohamad, 2013:41).

RSI Sunan Kudus sebenarnya mempunyai potensi ekonomi dan prospek pasar pelayanan kesehatan rumah sakit yang cukup besar. Hal itu terlihat dari data rumah sakit yang ada di kota Kudus, RSI Sunan Kudus telah menjadi salah satu rumah sakit Islam bertipe-C yang menjadi salah satu rujukan pelayanan kesehatan. Namun demikian masih ditemui adanya saran dan kritik yang masuk baik tertulis maupun melalui media sosial seperti whatsapp dan instagram yang dihimpun di bidang CST (Customer Service Terpadu) bahwa pihak manajemen perlu melakukan upaya-upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien.

Tabel 1.1
Data Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus Tahun 2020

Bulan	Jumlah Pasien
Januari	580
Februari	585
Maret	669
April	631
Mei	686
Juni	572
Juli	571
Agustus	608
September	593
Oktober	568
Nopember	588
Desember	643
Rata-Rata	608

Sumber : Rekam Medik RSI Sunan Kudus, 2020.

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di RSI Sunan Kudus berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan dan penurunan, tercatat pada bulan Januari sampai Maret mengalami kenaikan selebihnya pada bulan-bulan berikutnya berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil seperti pada bulan Juli terjadi penurunan yang cukup signifikan dan di bawah rata-rata jumlah pasien yang menginap. RSI Sunan Kudus juga merupakan rumah sakit yang sudah terakreditasi penuh dengan 12 Bidang pelayanan lengkap, serta poliklinik-poliklinik bagi pasien rawat jalan sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke rumah sakit ini. Rumah sakit ini juga menjadi rujukan bagi rumah sakit dan pelayanan kesehatan seperti puskesmas di daerah Kudus, Jepara dan sebagian daerah Demak, namun pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada. Atribut Islam pada sebuah Rumah Sakit Islam belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat Islam sesuai yang disebutkan dalam penelitian (Ayningtyas & Fazriyah, 2008). bahwa asumsi potensi pasar untuk bisnis keislaman di depok sebesar 91,38 % ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuasi dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit juga dapat menjadi salah satu penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat pastikan kualitas pelayanan yang di berikan rumah sakit akan berkurang mengingat

jumlah karyawan namun kebangkitan semangat religius masyarakat muslim Depok di bidang pelayanan, khususnya pelayanan rumah sakit belum terkomodasi secara optimal, dari 12 rumah sakit yang ada di kota Depok belum ada yang menyatakan diri Rumah Sakit Islam ataupun Rumah sakit bernuansa Islam. Rumah sakit Islam yang pernah mereka gunakan atau kunjungi masih belum sesuai harapan sebagai rumah sakit yang bernuansa warna Islam diseluruh aspek pelayanannya. Dari Jurnal diatas dapat disimpulkan bahwa pemakaian jasa pelayanann rumah sakit Islam yang ada masih belum sesuai harapan sebagaimana rumah sakit islam yang sesuai dengan syariat Islam, sehingga pasien tidak puas, hal ini berpengaruh terhadap loyalitas pengguna rumah sakit Islam tersebut. Sebuah disertasi (Zulfa, 2010). hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Islami berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti rumah sakit islam yang baik memiliki komitmen yang tinggi dalam penerapan nilai-nilai Islam berupa Profesional, akhlak mulia dan layanan rohani maka akan memberikan sikap istiqomah, taushiah dan himayah dalam bentuk menggunakan kembali jasa kesehatan tersebut, sehingga mendapat kepercayaan dan *word of mouth* yang baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat *researchp gap* I Gede Yogo Pramana, Ni Made Rastini (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Satar Diah Yuliasetiarini, Hendriyono (2016) menyatakan kualitas tidak signifikan terhadap loyalitas.

Eugenia Andrea Dennisa, Suryono, Budi Santoso (2016) menyatakan bahwa citra merek memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada loyalitas pasien.

Berbeda dengan penelitian Nur Jannah (2018) yang menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Dewi Yulia Murdyanti, Asminah Rachmi (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berbeda dengan penelitian Nur Jannah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Eugenia Andrea Dennisa, Suryono, Budi Santoso (2016) menyatakan dalam penelitiannya adalah citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Jannah (2018) yang menyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Nur Jannah (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Namun berbeda dengan tidak mampu mempengaruhi terhadap loyalitas pasien.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan pada RSI Sunan Kudus tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan dan penurunan, tercatat pada bulan Januari sampai Maret mengalami kenaikan selebihnya pada bulan-bulan berikutnya berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuasi dan tidak stabil, antara lain :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit juga dapat menjadi salah satu penyebab berfluktuasinya jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, sudah dapat

pastikan kualitas pelayanan yang di berikan rumah sakit akan berkurang mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula, sebab pada saat-saat tertentu ruang inapnya selalu padat dan menolak pasien karena sudah tidak ada tempat lagi, atau jika memungkinkan booking kamar dulu untuk penyakit yang tidak harus segera ditangani.

2. Realita bahwa kritikan pasien di rumah sakit tersebut adalah tentang kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah kearah keadaan yang memuaskan. Upaya yang jelas dari pihak rumah sakit agar memberikan pelayanan yang secara konseptual dan terpadu menjamin kepuasan pada pasien.

Bertitik tolak pada latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan beberapa perumusan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSI Sunan Kudus?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan pasien pada RSI Sunan Kudus?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RSI Sunan Kudus?
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas pasien pada RSI Sunan Kudus?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada RSI Sunan Kudus?

- 1.2.6. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus melalui kepuasan pasien?
- 1.2.7. Bagaimanakah pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus melalui kepuasan pasien?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada RSI Sunan Kudus.
- 1.3.2. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan Pasien pada RSI Sunan Kudus.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus.
- 1.3.6. Menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus melalui kepuasan pasien.
- 1.3.7. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas Pasien pada RSI Sunan Kudus melalui kepuasan pasien.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritikal

Hasilnya dapat digunakan untuk menambah referensi mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dengan variabel Kualitas pelayanan dan Citra Merek pada RSI Sunan Kudus..

1.4.2. Manfaat Praktikal

Hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan bagi penentu kebijakan (*stake holder*) di RSI Sunan Kudus dalam mengelola Kualitas pelayanan dan meningkatkan Citra Merek.

