

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam pelayanan kesehatan membawa permasalahan baru terutama dengan loyalitas pasien. Penyedia layanan jasa kesehatan harus memiliki kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan perasaan kepada pasien (Rahmawati Dewi, 2017). Loyalitas pelanggan telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Penelitian empiris membuktikan bahwa kepuasan pelanggan saja tidak cukup membuat pelanggan loyal terhadap suatu produk (oliver, 1999). Loyalitas pelanggan ini muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pelanggan (Wijayanti, 2008).

Menurut Leboeuf, penurunan jumlah kunjungan pelanggan lama disebabkan; 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena menemukan persahabatan baru di perusahaan lain, 9% karena bujukan pesaing, 14% karena merasa tidak puas, dan 68% karena sikap masa bodoh atau tidak perhatian yang diperlihatkan oleh pemilik, manajer atau karyawan (Ismawan, 2008). Upaya untuk menarik pelanggan yang baru rata-rata perusahaan menghabiskan waktu enam kali lebih banyak daripada waktu yang dipakainya untuk mempertahankan pelanggan lama. Padahal dalam sebagian besar kasus, loyalitas pelanggan mempunyai nilai 10 kali lebih

besar daripada uang yang dibelanjakannya dalam satu kali pembelian (Sheth, 1995 dalam Ismawan, 2008).

Berdasarkan data yang diperoleh dari RSIA Srikandi Jember belum dapat mencapai kepuasan pelanggan secara maksimal, pada tahun 2012 kepuasan pelanggan mencapai 69,25% sedangkan pada tahun 2013 mencapai 72,4%. Data diatas menunjukkan adanya masalah yaitu rendahnya kepuasan pasien. Berdasarkan pencapaian kepuasan pasien dan SPM (Standar Pelayanan Minimal) belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan no 129 tahun 2008 yaitu standart kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan sebesar  $\geq 90\%$  dan Standart Pelayanan Minimal sebesar 100% (Sudibyo, 2014).

Penelitian Ertika Sekar Ningrum (2016) menyebutkan bahwa ada Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji chi-square ( $p < 0,05$ ) menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung ( $p = 0,000$ ), empati ( $p = 0,000$ ), keterandalan ( $p = 0,000$ ), dan jaminan/kepastian ( $p = 0,000$ ) terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Berdasarkan data dari rekam medis Di Poli Bedah RSU Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 21-25 Januari 2019 sejumlah 415 pasien

Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan rumah sakit itu lagi atau tidak. Bila pelanggan merasa puas setelah dirawat di rawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pelanggan tersebut menjadi pelanggan dan tidak beralih ke rumah sakit lain

(*customer retention*). Untuk itu perlu diketahui tingkat loyalitas pasien rawat inap kelas utama agar dapat mengetahui gambaran tingkat loyalitas pasien rawat inap (Ismawan, 2008).

Loyalitas pelanggan sangat menentukan apakah seorang pelanggan akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan RSDJ kepada orang lain untuk memakainya atau tidak. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan rintangan pengalihan (*switching barriers*) dan strategi menangani keluhan (*customer voice*) yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi *switching barrier* dan strategi penanganan keluhan yang tepat menurut pelanggan agar pelanggan yang puas bisa menjadi pelanggan yang loyal bahkan menjadi pelanggan advokasi (Rahmawati Dewi, 2017).

Menurut Zeithaml faktor yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan di bidang kesehatan adalah Bukti langsung (*Tangible*) yang terdiri dari ruang perawatan dan fasilitas. Keandalan (*Reliability*) meliputi janji yang ditepati dan diagnosis yang akurat. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi penanganan keluhan pasien, mudah tidaknya dihubungi. Jaminan meliputi ketrampilan, kepercayaan dan reputasi. *Emphati* meliputi mengenal pasien, ingat masalahnya, perhatian dan kesabaran (Justiana Astuti, 2015).

Bagi pengelola rumah sakit memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik bukanlah hal yang mudah, karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut gaya hidup pasien sehingga bila terjadi sedikit kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Oleh

karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat di ukuran dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Wigati, 2005).

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menentukan strategi yang tepat agar rumah sakit tetap mampu bertahan di tengah persaingan, mempunyai keunggulan kompetitif serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun demikian, dalam melakukan strateginya perusahaan dapat mengalami kegagalan apabila tanpa didukung oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini adalah para pelanggan (Pritchard et al. 1999). Dengan kata lain keberhasilan pemasaran suatu perusahaan akan dapat dicapai melalui penerapan strategi pemasaran yang melibatkan perusahaan dan pelanggan. Strategi pemasaran yang melibatkan perusahaan dan pelanggan yang terus mengalami perkembangan, dan relevan dengan situasi dunia bisnis sekarang ini adalah relationship marketing, yaitu strategi pemasaran yang berusaha membina hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan, mengelola suatu hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Strategi relationship marketing diyakini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan, dan memungkinkan untuk mempersulit hambatan persaingan bagi pesaing, sehingga memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan loyalitas

Pemberikan pelayanan yang terbaik untuk pasiennya merupakan tuntutan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Seseorang yang membutuhkan

jasa pelayanan kesehatan tentunya akan mencari penyedia jasa kesehatan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003). Masalah utama sebagai sebuah penyedia jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing yang muncul pada jaman sekarang. Oleh karena itu, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepuasan pasien meningkat dan berdampak loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. (John J, 1992).

Berdasarkan permasalahan post op tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo”.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Apakah Ada Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo
2. Mengidentifikasi Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo
3. Menganalisa Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Institusi SI Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Sebagai tambahan ilmu dalam mata kuliah penyakit kulit khususnya Pelayanan Perawatan sehingga dapat menjadi referensi baru dan dapat digunakan sebagai tambahan wacana bagi mahasiswa keperawatan.
2. Profesi Keperawatan  
Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan Pelayanan Perawatan berdasarkan kepuasan dan loyalitas sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu keperawatan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Pasien  
Bagi pasien bermanfaat sebagai sumber informasi tentang Pelayanan Perawatan.
2. Rumah sakit  
Terlaksananya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan bacaan di Rumah Sakit

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi peneliti selanjutnya untuk meneliti yang serupa dengan kepuasan, pelayanan perawatan, loyalitas pasien.

#### 1.5 Keaslian Penulisan

1. Ritna Rahmawati Dewi (2016), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden. Alat analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis)..
  - a. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan variabel yang digunakan peneliti menggunakan pasien rawat inap (BPJS dan Non BPJS)
  - b. Persamaan penelitian pada meneliti tentang pelayanan dan loyalitas.
2. Beny Mutiara Wardani (2016), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien Di RS Medistra, Jakarta. Dalam mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner di RS Medistra Jakarta pada tanggal 4 Februari hingga 5 Maret 2013. Kuesioner adalah didistribusikan ke 123 pasien dan 123 petugas dengan menggunakan non-probability sampling, yang bersifat menghakimi contoh. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 17 dengan metode pengujian Regresi.
  - a. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan variabel yang digunakan,

- b. Persamaan penelitian pada meneliti tentang pelayanan kepuasan dan loyalitas.
3. Adelina Fitri (2016), dengan judul penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Menggunakan metode survei analitik, dengan pendekatan potong lintang (cross sectional). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSKM yang berjumlah 102 orang berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan sampling acak secara proporsi. Teknik analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji statistik fisherexact. Data disajikan dalam analisis p-value, prevalensi rasio (PR) dan 95% interval kepercayaan (CI).
  - a. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan variabel yang digunakan, sampling penelitian.
  - b. Persamaan penelitian pada metode survei analitik, dengan pendekatan potong lintang (cross sectional), Data disajikan dalam analisis p-value