

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis dibidang kesehatan di Indonesia terus meningkat, diantaranya adalah rumah sakit, peralatan kesehatan, obat-obatan dan juga asuransi kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus mengalami pertumbuhan yang baik dari segala populasi rumah sakit, jumlah tempat tidur ataupun pelayanannya. Maraknya pengusaha terjun ke sektor industri rumah sakit karena melihat perkembangan jumlah pasien yang terus meningkat dan juga kebutuhan kualitas perawatan yang lebih prima. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang lebih lengkap ini terindikasi dengan banyaknya pasien dari Indonesia yang berobat keluar negeri. Berikut merupakan jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia beserta dengan pertumbuhannya:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Rumah Sakit Menurut Wilayah dan Pertumbuhannya**

Wilayah	Jumlah RS Umum, Unit					Rata-rata pertumbuhan /tahun
	2013	2014	2015	2016	2017	
Sumatera	387	413	435	508	511	7,35%
pertumbuhan		6,72%	5,33%	16,78%	0,99%	
Jawa	752	799	841	1057	1162	11,78%
Pertumbuhan		6,25%	5,26%	25,68%	9,93%	
Kalimantan	106	110	113	133	142	7,74%
Pertumbuhan		3,77%	2,73%	17,70%	6,77%	
Bali & Nusa Tenggara	82	89	94	117	121	10,51%
Pertumbuhan		8,54%	5,62%	24,47%	3,42%	
Sulawesi	133	150	160	178	194	9,92%
Pertumbuhan		12,78%	6,67%	11,25%	8,99%	
Maluku & Papua	63	71	78	90	96	11,15%
		12,70%	9,86%	15,38%	6,67%	
Indonesia (33 Provinsi)	1.523	1.632	1.721	2.083	2.226	10,13%
Pertumbuhan		7,16%	5,45%	21,03%	6,87%	

Sumber: Ditjen Bina Upaya Kesehatan/Kemenkes

Berdasarkan tabel 1.1 perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia menurut wilayah, sebagian besar masih terkonsentrasi di pulau Jawa dimana tahun 2017 tercatat 1.162 unit rumah sakit dengan pertumbuhan rata-rata dalam 5 tahun terakhir sebesar 11,78%. Sementara di urutan kedua adalah wilayah sumatera dengan jumlah rumah sakit tahun 2017 sebanyak 511 unit dengan pertumbuhan rata-rata dalam 5 tahun terakhir sebesar 7,35%, diurutan ketiga adalah wilayah Sulawesi sebanyak 194 unit rumah sakit dengan pertumbuhan rata-rata 9,22%. Dengan demikian pulau Jawa memiliki perkembangan rumah sakit yang paling pesat diantara wilayah-wilayah lain di Indonesia.

Melihat dari fenomena perkembangan rumah sakit di Indonesia, hal ini dapat menjadikan suatu peluang usaha bagi para pelaku usaha yang akan mencoba peruntungannya di bisnis bidang kesehatan ini. Karena bisnis rumah sakit memiliki prospek jangka panjang hal ini disebabkan bahwa rumah sakit selalu dibutuhkan oleh masyarakat.

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktifitasnya. Dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus dapat mengatasi perubahan teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam operasinya ini tidak berorientasi dalam menghasilkan laba. Penekanan dalam organisasi ini pelayanan yang sebaik-

baiknya kepada pihak-pihak eksternal, contohnya adalah rumah sakit sebagai organisasi kesehatan.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah 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.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan

peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, dengan semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen atau pelanggan tentu akan meningkatkan juga kepuasan yang diterima oleh konsumen dan akan memunculkan loyalitas yang tinggi pula bagi konsumen atau pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Dengan semakin tingginya loyalitas dari pelanggan tentunya akan mendapatkan *feedback* atau timbal balik yang positif dari hal tersebut.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dalam Pasal 3 menjelaskan “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 dalam Pasal 1 menjelaskan “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan media dasar dan/atau spesialisik”.

Klinik Nur Medika Indramayu yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Klinik Nur Medika Indramayu dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas konsumen yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan juga meningkat. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada

konsumen. Klinik Nur Medika Indramayu merupakan salah satu dari beberapa klinik di Kabupaten Indramayu. Berikut adalah Data Sarana Kesehatan Menurut Jenisnya di Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu Tahun 2017.

**Tabel 1.2**  
**Banyaknya Sarana Kesehatan Menurut Jenisnya di Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2017**

No.	Sarana Kesehatan
1.	Klinik Nur Medika
2.	Klinik Gema Cinta
3.	Klinik Medisina
4.	Klinik Mitra Sehat
5.	Puskesmas Wanakaya
6.	Puskesmas Cipacuh
7.	Puskesmas Haurgeulis
8.	RS Sahid Al-Irsyad

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di Klinik Nur Medika Indramayu selama tahun 2009.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pasien Klinik Nur Medika Indramayu**

Keterangan	2016	2017	Naik/turun
Rawat inap	7982	7565	(-) 5,22 %
Rawat jalan	1407	1267	(-) 9,95 %
Jumlah	9389	8832	(-) 5,93 %

Sumber: Klinik Nur Medika Indramayu, 2016-2017.

Berdasarkan data kunjungan pasien dan penerimaan rata-rata per bulan pada bulan Januari sampai Desember 2016, terjadi penurunan kira-kira 5,22 % di Klinik Nur Medika Indramayu. Selanjutnya, data kunjungan pasien dan

penerimaan rata-rata per bulan pada bulan Januari sampai Desember 2017, terjadi penurunan kira-kira 9,95 % di Klinik Nur Medika Indramayu. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayanan di Klinik Nur Medika Indramayu. Dari data di atas dapat dilihat terjadinya penurunan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Adanya masalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yaitu dimana dokter kurang memenuhi standar kinerja yang sudah ditetapkan.

Berkaitan dengan menurunnya loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika, peneliti melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui beberapa hal yang menyebabkan menurunnya loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap. Peneliti melakukan penelitian pendahuluan kepada 20 responden mengenai sejumlah faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih berobat di Klinik Nur Medika yang bisa dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 1.1**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Nur Medika**  
**ditinjau dari Kepuasan dari respon staff**  
Sumber : Diolah peneliti

Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik ditinjau dari Kepuasan Respon Staff di Klinik Nur Medika Indramayu. Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa pasien mengatakan kurang puas dengan respon staff sebanyak 85% atau 17 dan puas dengan respon staff sebanyak 15% atau sebanyak 3 pasien.



**Gambar 1.2**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Nur Medika ditinjau dari Jam Kedatangan Dokter**  
 Sumber : Diolah peneliti

Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik ditinjau dari Jam Kedatangan Dokter di Klinik Nur Medika Indramayu. Berdasarkan gambar 1.2 diketahui bahwa pasien mengatakan jam kedatangan dokter selalu berubah sebanyak 70% atau 14 dan jam kedatangan dokter tepat sebanyak 30% atau sebanyak 6 pasien.



**Gambar 1.3**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Nur Medika ditinjau dari Ruang Tunggu Klinik**  
 Sumber : Diolah peneliti

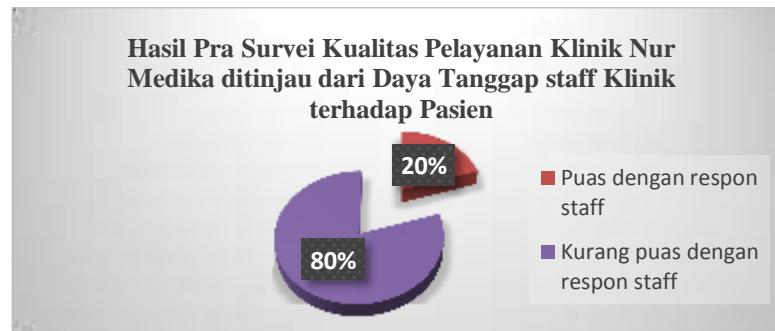


Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik ditinjau dari Jam Kedatangan Dokter di Klinik Nur Medika Indramayu. Berdasarkan gambar 1.3 diketahui bahwa pasien mengatakan klinik mempunyai ruang tunggu terbatas 45% atau 9 dan tidak memiliki ruang tunggu yang luas sebanyak 55% atau sebanyak 11 pasien.



**Gambar 1.4**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan ditinjau dari kerapihan pakaian dokter dan perawat**  
 Sumber : Diolah peneliti

Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik ditinjau dari Jam kerapihan pakaian dokter dan perawat di Klinik Nur Medika Indramayu. Berdasarkan gambar 1.4 diketahui bahwa berdasarkan hasil pra survey sebanyak 13 pasien atau 65% pasien mengatakan pakaian yang digunakan oleh dokter dan perawat terlihat kurang rapih. Dan sebanyak 7 pasien atau sebanyak 35% pasien menyatakan bahwa pakaian yang digunakan rapih.



**Gambar 1.5**  
**Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Nur Medika ditinjau dari Daya Tanggap staff Klinik terhadap Pasien**  
 Sumber : Diolah peneliti

Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan Klinik Nur Medika ditinjau dari daya tanggap staff klinik terhadap pasien. Berdasarkan gambar 1.5 diketahui bahwa berdasarkan hasil pra survey sebanyak 16 pasien atau 80% pasien mengatakan respon staff klinik Nur Medika lambat atau kurang tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien. Dan sebanyak 4 pasien atau sebanyak 20% pasien menyatakan staff datang tepat waktu saat dibutuhkan.



**Gambar 1.6**  
**Hasil Pra Survei Loyalitas Pasien Klinik Nur Medika**  
 Sumber : Diolah peneliti

Hasil Pra Survei Loyalitas Pasien ditinjau dari Kurang Puasnya Pelayanan

Kesehatandi Klinik Nur Medika Indramayu. Berdasarkan gambar 1.4 diketahui bahwa pasien mengatakan bahwa kurang puasnya pelayanan kesehatan klinik sebanyak 45% atau 9 pasien dan puas terhadap pelayanan kesehatan klinik sebanyak 25% atau sebanyak 11 pasien. Dan pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan klinik kembali sebanyak 30% atau 6 pasien.

Menurut Tjiptono (2014:271) mengidentifikasi lima gap (kesenjangan) kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa, kelima gap tersebut diantaranya kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa, kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diharapkan.

Kualitas pelayanan di Klinik Nur Medika Indramayu dinilai masih kurang karena Klinik Nur Medika Indramayu belum dapat memaksimalkan kualitas pelayanan karena pelayanan jasa dokter yang ditinjau dari jam kedatangan dokter yang selalu berubah, respon staff yang kurang baik dan kurang cepat dalam menangani pasien dan klinik tidak mempunyai ruang tunggu yang luas sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Nur Medika Indramayu dinilai kurang baik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2015:49) menjaga pelanggan tetap loyal dan masuk akal secara ekonomi. Pelanggan yang loyal menggunakan produk perusahaan lebih banyak dan dalam waktu yang lebih lama. Kehilangan

pelanggan yang loyal dapat berarti kehilangan aliran pendapatan akan pelanggan tersebut di masa datang.

Loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik Nur Medika Indramayu dinilai masih kurang karena Klinik Nur Medika Indramayu belum dapat memaksimalkan kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan jasa yang diberikan oleh klinik tersebut. Beberapa pasien beranggapan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Nur Medika. Hal ini mengakibatkan beberapa dari pasiennya tidak akan menggunakan jasa pelayanan klinik kembali karena pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan bagi pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap.

Sesuai dengan teori di atas, penelitian terdahulu Eni Hairany (2014) menyebutkan bahwa secara simultan kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan LPSB Martapura Kabupaten Banjar. Secara parsial, kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Diantara kedua variabel yang berpengaruh signifikan tersebut, variabel kepuasan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan LPSB Martapura kabupaten Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan karena apabila pasien rumah sakit diberikan kualitas pelayanan jasa dokter dan perawat dengan baik maka konsumen akan bersikap loyal terhadap klinik atau rumah sakit. Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat dilihat berbagai fenomena yang terjadi di perusahaan, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP KLINIK NUR MEDIKA INDRAMAYU**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang ada pada Klinik Nur Medika Indramayu dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kurang cepatnya pelayanan dan respon staff klinik terhadap keluhan pasien
2. Jam kedatangan dokter yang selalu berubah.
3. Peralatan dan ruang tunggu klinik yang kurang luas
4. Pakaian dokter dan perawat yang kurang rapih
5. Kurang puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.

2. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis atau mengkaji bagaimana:

1. Untuk mengetahui tanggapan pasien Kualitas pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.
2. Untuk mengetahui tanggapan pasien Loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka kegunaannya adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru yang berhubungan dengan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori yang tercantum dalam penelitian dengan penerapan di dunia kerja yang sebenarnya.

## 2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang sesuai dengan penelitian ini, baik yang bersifat melanjutkan atau melengkapi penelitian ini

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan pertimbangan yang berarti dalam membuat keputusan bagi pemimpin dimasa yang akan datang.