

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan faktor fundamental yang harus dibangun oleh setiap negara. Indonesia bahkan menetapkan kesehatan sebagai hak azasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 8 yang telah diamandemen yang berbunyi setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis, bergantung pada sistem ekonomi serta kemauan politik pemerintahan suatu negara. Suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum dan perundangan, politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Dengan demikian rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta.

Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kedua jenis rumah sakit pemerintah ini berpengaruh terhadap gaya manajemen rumah sakit masing-masing. Rumah sakit pemerintah pusat, mengacu kepada Departemen Kesehatan, sementara rumah sakit pemerintah daerah

mengacu pada *stakeholder* utamanya yaitu pimpinan daerah dan lembaga perwakilan masyarakat daerah.

Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit di dalam melayani kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit dan rumah sakit menjual jasa terhadap masyarakat maka hal ini akan menimbulkan persaingan antara rumah sakit dengan rumah sakit yang lain.

Pada era globalisasi dewasa ini ketatnya persaingan terjadi bukan hanya pada tingkatan Negara, tetapi sekaligus juga merambah pada tataran organisasi kerja. Kondisi seperti ini menuntut setiap organisasi kerja di dalam negeri untuk berbenah diri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan adalah dengan memperbaiki pelayanan secara baik dan optimal. Dan yang memberikan pelayanan tersebut adalah sektor jasa. Sektor jasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Paradigma jasa pelayanan kesehatan rumah sakit dewasa ini sudah

---

<sup>1</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 2

mengalami perubahan yang mendasar dan merupakan sebuah badan usaha yang mempunyai banyak unit bisnis strategis, sehingga membutuhkan penanganan dengan konsep manajemen yang tepat. Pada awalnya rumah sakit tidak memperhatikan perubahan lingkungan. Rumah sakit mulai makin memperhatikan pasar dan memperhitungkan perubahan yang terjadi pada lingkungan kesehatan eksternalnya ketika menyusun strateginya karena sebelumnya mereka masih merasa bahwa pasienlah yang membutuhkan rumah sakit. Keadaan sekarang sudah berubah karena jumlah rumah sakit pesaing lebih banyak. Penelitian pasar penting artinya bagi rumah sakit sebagai sarana mendapatkan informasi tentang hal-hal yang sebenarnya dicari pasien ketika mereka membutuhkan layanan rumah sakit, dan apa yang membuat mereka puas atau tidak puas terhadap jasa rumah sakit yang diterima. Atas dasar hasil penelitian pasar, rumah sakit membenahi dan menyusun strategi yang tepat bagi pasarnya.

Pada saat ini kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan keinginan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diterapkan pada manajemen kualitas dalam industri jasa untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses di dalam organisasi agar mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu: mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi dan mampu meningkatkan laba.

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Pasien akan terasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan, karena dengan terpuasnya pasien dan konsumen rumah sakit meningkatkan *brand loyalty* yang semakin kuat. Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut.

Bagi manajemen rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal utama. Untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan, dengan cara melakukan komunikasi dua arah antara pihak manajemen dengan konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan sehingga apa yang direalisasikan oleh rumah sakit sesuai dengan harapan konsumen. Peningkatan jumlah pasien merupakan aspek yang paling penting untuk di lakukan melalui pemberian pelayanan yang paling optimal karena dengan pelayanan yang paling optimal dapat memberikan rasa yang loyalitas terhadap kualitas pelayanan.

Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien bisa loyal pada jasa yang diberi serta akan mampu pula untuk menarik pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pula pada

akhirnya akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya atau pasien terus meningkat pula.<sup>2</sup>

Pelayanan bagi dunia bisnis adalah kunci yang membedakan suatu perusahaan pesaingnya. Sehingga memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan ini sangat terkait erat dengan service (layanan). Dan hubungan yang erat berpadu Interaksi terhadap pelanggan atau pasien.

Pelanggan merupakan suatu faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu perusahaan di tuntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan agar pasien bisa tetap loyal melalui kinerja pelayanan.<sup>3</sup>

Jadi tingkat loyalitas pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan oleh harapan , jika kinerja yang di rasakan dibawah harapan maka pasien atau pelanggan akan merasakan ketidakpuasan, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka mereka akan merasakan kepuasan yang mengakibatkan loyalitas.

Rumah Sakit Islam NU Demak merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini mempekerjakan 182 karyawan. Fasilitas pelayanan yang disediakan

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Rajawali Prees, 2005, hlm. 2

<sup>3</sup> Rifky, *Pengaruh Kualitas Pelanggan, Jurnal Bogor, 16 April 2009* , hlm. 21

meliputi unit gawat darurat (UGD) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, persalinan 24 jam, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, rontgen, dan ambulan. Rumah sakit tersebut merupakan salah satu dari rumah sakit di Demak.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam NU Demak dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasien meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan.

Sebelumnya RSI NU Demak yang tujuh tahun lalu hanya rumah bersalin sekarang berkembang pesat menjadi salah satu rumah sakit yang terbaik di Demak. Dan dalam 5 tahun terakhir menunjukkan jumlah pasien di RSI NU setiap tahunnya mengalami pasang surut, kadang-kadang naik dan sebaliknya. Pada tahun 2010 ini, pasien Rawat Inap dibandingkan tahun 2009 mengalami penurunan sebesar 7,6 % dalam table berikut :<sup>4</sup>

Tabel 1.1. Jumlah perkembangan pasien

Perkembangan pasien per tahun	Jumlah pasien rawat inap	Jumlah pasien rawat jalan
2006	6745	5723
2007	7211	4058
2008	8419	4864
2009	6541	7102
2010	6046	5863

*Sumber Data RSI NU 2011*

---

<sup>4</sup> Dokumentasi tgl 1 November 2010

Dari tabel tersebut terlihat jumlah pasien rawat inap yang tidak teratur dari tahun ke tahun, maka peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap yang diberikan Rumah Sakit Islam NU Demak dan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien sebagai pembeli jasa. Khususnya bagi pasien rawat inap, karena sebagian besar pendapatan dari rumah sakit berasal dari rawat inap sehingga merupakan masalah yang sangat penting untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik menulis Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM NAHDLATUL ULUM DEMAK”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSI NU Demak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji secara empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSI NU Demak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi tempat penelitian, yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep kualitas bagi pasien, pemahaman tentang persepsi pasien terhadap bentuk penerapan bauran pemasaran yang ditawarkan dan loyalitas yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator kualitas pelayanan yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pasien.
2. Bagi Universitas, diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian lebih lanjut dalam bidang pemasaran terutama yang berkaitan dengan pelayanan, dan komunikasi pemasaran khususnya mengenai penerapan pelayanan pada perusahaan.
3. Bagi Umum, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bentuk penerapan kualitas pelayanan pada perusahaan.
4. Bagi peneliti, Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dimasyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan penelitian ini meliputi:

a) Bagian inti, terdiri dari lima bab yaitu:

### Bab I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, penegasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian.

### Bab II : LANDASAN TEORI

Landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis.

### Bab III: METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan tempat penelitian, subyek penelitian, indikator penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### Bab IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

### Bab V : PENUTUP

Kesimpulan, saran, dan penutup.

b) Bagian penutup, terdiri dari daftar pustaka dan lampiran