

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik ditingkat lokal maupun global, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktivitasnya, sehingga pasien dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal. Kebutuhan dan keinginan konsumen untuk hidup sehat merupakan dasar bagi dunia kesehatan dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa pasien, dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pasien yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pasien (Husaini et al., 2018).

Pelayanan yang berorientasi pada pasien merupakan pola pikir rumah sakit saat ini akibat dari pengaruh lingkungan di era yang penuh persaingan seperti sekarang ini. Seperti yang dikatakan oleh Supriyanto dan Ernawaty (Supriyanto & Ernawati, 2018), pasien merupakan individu yang paling penting. Individu yang tidak bergantung pada rumah sakit. Namun sebaliknya, individu yang membawa rumah sakit pada keinginannya dan

harus memenuhi kebutuhan maupun harapannya. Individu yang menentukan pelayanan yang harus disediakan oleh rumah sakit serta merupakan titik tumpu kehidupan rumah sakit. Untuk itu rumah sakit terus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal agar tidak ditinggalkan oleh pasiennya sebagai konsumen, yang secara tidak langsung pula akan memengaruhi pendapatannya.

Rumah Sakit dianggap sebagai tempat pengobatan berbagai kalangan sosial, mulai dari masyarakat golongan sederhana hingga menengah keatas. Dengan perkembangan bisnis dan globalisasi dunia terutama di bidang pelayanan kesehatan persaingan antar perusahaan industri ini semakin ketat. Penyedia layanan kesehatan seperti klinik, puskesmas, apotek, dan rumah sakit, baik negeri maupun swasta, melakukan berbagai upaya untuk merebut hati konsumen dan menjadi pelanggan loyal, karena inti dari setiap bisnis yaitu menciptakan loyalitas yang tinggi terhadap produk yang ditawarkan (K. Kotler & Keller, 2019).

Pelayanan jasa atau bidang kesehatan di rumah sakit merupakan interaksi antara konsumen dengan penyedia jasa, yang merupakan kebutuhan oleh masyarakat dan mengarah pada perkembangan dengan teknologi yang semakin canggih, kompetensi sumber daya manusia yang ditingkatkan, penggunaan sarana dan prasarana yang efisien dan keakuratan pelayanan diagnosis untuk pemenuhan ekspektasi pelanggan ditengah persaingan. Para pelanggan akan mencari loyalitas berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya.

Sebagai industri jasa kesehatan, pelayanan yang prima saja tidak cukup untuk memuaskan keinginan masyarakat. Sarana dan prasarana rumah sakit yang berkualitas juga sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan pelayanan pasien. Di samping itu, perkembangan teknologi yang semakin canggih di dunia kesehatan membuat rumah sakit harus mampu mempersiapkan sarana dan prasarana agar dapat berkompetisi di era bisnis yang semakin ketat ini. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana, diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono (2019), bukti fisik (*physical evidence*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

Loyalitas pasien dibutuhkan karena dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan rumah sakit. Loyalitas yang tinggi terhadap

industri disebabkan karena konsumen yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap industry tersebut. Tumbuh dan berkembangnya rumah sakit swasta dalam beberapa tahun terakhir ini tentunya berdampak positif bagi mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan maju (Hasan, 2018). Oleh sebab itu rumah sakit harus menyediakan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan pasien sehingga terciptanya loyalitas pasien (Ardiani & Murwatiningsih, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kab. Gresik ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan regional wilayah utara jawa timur yang meliputi Kabupaten Tuban, Lamongan dan Bojonegoro. Pada tanggal 10 Januari 2017 berdasarkan keputusan ketua Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) nomor KARS-SERT/593/1/2017, RSIS Gresik kabupaten Gresik meraih sertifikat Lulus Paripurna pada akreditasi versi 2012 (Nefriyana dkk., 2019). Dewasa ini rumah sakit yang ada di Gresik semakin banyak, bahkan tak sedikit masyarakat menengah ke atas memilih memanfaatkan pelayanan rumah sakit luar negeri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa kesempatan masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan sesuai dengan yang pasien inginkan akan semakin terbuka lebar, dengan begitu bagi sebuah rumah sakit jika tetap ingin mempertahankan eksistensinya pasien harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama, maka akan mengakibatkan gagalnya penjualan produk atau jasa, sehingga menurunkan profitabilitas (Rahmayanty, 2018).

Beberapa keluhan yang sering muncul bagi pasien BPJS mengenai kecepatan dan keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien sedangkan keluhan yang seperti itu jarang ditemui bagi pasien umum di rumah sakit. Karena hal itu, fokus dalam penelitian ini adalah pasien umum yang tidak menggunakan layanan BPJS. Peneliti ingin mengetahui apakah pasien umum sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, mengingat pasien umum yang membayar sendiri segala biaya pengobatan dan perawatan rumah sakit. Peneliti juga menemui adanya beberapa sarana yang tidak berfungsi diantaranya CTScan, belum tersedianya fasilitas untuk MRI, letak Ruangan laboratorium dan radiologi yang berjauhan dari poli dan rawat inap menyebabkan pasien kesulitan mencari letak ruangan dan untuk peralatan CTscan yang tidak berfungsi serta alat MRI yang tidak ada juga menyebabkan pasien harus melakukan pemeriksaan keluar dari rumah sakit.

Sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit Ibnu Sina Kab. Gresik juga banyak memiliki kekurangan seperti halnya kamar mandi yang masih kotor dan terbatas, wastafel yang tersedia hanya satu dan kondisinya juga kurang bersih. Begitu juga dengan kursi tunggu yang sangat terbatas dengan kondisi pasien yang sangat banyak membuat pasien harus berdiri menunggu antrian di poli rawat jalan dan menunggu obat. Lahan parkir pun sangat jauh dari lokasi poli sehingga membuat pasien yang sakit mengeluh.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut yaitu kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* terhadap loyalitas pasien pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu

Sina Kab.Gresik. Hal tersebut penting untuk diangkat dan diteliti karena berdampak pada pelayanan rumah sakit

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik?
2. Apakah Sarana dan prasarana berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik?
3. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik?
4. Apakah kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* terhadap loyalitas pasien rawat jalan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina kab.Gresik

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang relevan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat khasanah teori-teori dan untuk penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan di rumah sakit dan bagi pihak lain sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana perbandingan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman ke dalam bidang sesungguhnya, serta sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan.

b. Bagi RSUD Ibnu Sina Kab.Gresik

1. Sebagai masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dalam menyusun rencana strategis, sehingga akan meningkatkan pelayanan kesehatan yang pada akhirnya loyalitas pasien rumah sakit akan tercapai.
2. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam merancangan dan menyusun materi pembelajaran yang berkaitan dengan manajemen rumah sakit terutama tentang kualitas pelayanan, sehingga mahasiswa dapat mengetahui secara mendalam dan menyeluruh tentang hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pemasaran dan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, *physical evidence* serta loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit.