

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan di bidang kesehatan adalah merupakan bagian dari keseluruhan pembangunan nasional. Sebagaimana yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas manusia dan kesehatan masyarakat, maka pembangunan di bidang kesehatan merupakan satu diantara yang dapat mendasari pembangunan di bidang lainnya. Dengan demikian, diantara satu cermin dari suksesnya pembangunan adalah meningkatkan status kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan yaitu terciptanya kemampuan untuk hidup sehat bagi masyarakat agar dapat diwujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas umum yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan pelayanan 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. 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.

Rumah Sakit merupakan kegiatan pelayanan jasa kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien dalam menangani keluhannya yang akan ditangani oleh tenaga medis (dokter, perawat) serta dibantu juga oleh tenaga karyawan. Pasien adalah pihak yang menggunakan jasa rumah sakit, baik itu pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan hingga pasien *emergency*. Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong, yang berdiri pada tahun 2011 merupakan rumah sakit tipe B unggulan di Cibinong, Kab. Bogor yang terakreditasi KARS Paripurna dengan kapasitas 210 Tempat Tidur. RS Sentra Medika Cibinong memiliki fasilitas medis yang lengkap, tenaga medis berpengalaman dan berbagai layanan unggulan. RS Sentra Medika Cibinong terus

berupaya untuk menjadi rumah sakit pilihan bagi warga Cibinong dan sekitarnya dengan memberi layanan pemeriksaan Penyakit Dalam, Kulit & Kelamin, THT-KL



hingga Kesehatan Jiwa. Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong juga melayani pasien BPJS kesehatan dari pemerintah dan Non BPJS.

Dalam menjalankan kegiatan RS Sentra Medika Cibinong juga mengalami persaingan dengan beberapa rumah sakit yakni RS Bina Husada, RSUD Cibinong, RSIA Trimitra Cibinong, RS Annisa Bogor. Dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat untuk unggul dalam persaingan. Berikut adalah data kunjungan pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa barat pada periode tahun 2020-2022

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Non-BPJS Di RS Sentra Medika Cibinong

Jawa Barat			
Data Kunjungan Pasien Non-BPJS Di			
RS Sentra Medika Cibinong Jawa barat			
Bulan	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Jan	3487	7345	3012
Feb	3578	6578	2986
Mar	3222	6785	2876
Apr	2896	5432	2654
Mei	2543	4563	1987
Jun	2654	4123	1765
Jul	4123	3145	1456
Aug	4567	3453	1324
Sep	5678	3221	1311
Oct	6543	2654	1235
Nov	6554	3553	987
Dec	7895	3212	931
Total	55760	54064	22524

Sumber: RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat

Dari tabel 1.1 menjelaskan bahwa data kunjungan pasien RS Sentra Medika Cibinong pada tahun 2020 sebesar 55760 pasien. Pada tahun tersebut terjadi kunjungan pasien dengan keluhan penyakit Covid-19 dan penyakit lainnya bahkan sudah terasa di fasilitas kesehatan tingkat I atau puskesmas. Setahun selanjutnya pada tahun 2021 terjadi penurunan terhadap kunjungan ke rumah sakit Sentra Medika Cibinong menjadi 54064 pasien. Selanjutnya pada tahun 2022 kunjungan rumah sakit tersebut kembali menurun menjadi 22524 pasien. Dari data kunjungan pasien di RS Sentra Medika Cibinong yang terus menurun dapat menggambarkan adanya permasalahan pada perilaku pelanggan yakni loyalitas pasien. Permasalahan pada loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan

kepuasan pelanggan. Terbentuknya loyalitas pasien kepada pemberi pelayanan kesehatan melalui proses munculnya kepercayaan pasien hingga timbul loyalitas. Pemenuhan kebutuhan sosial juga menjadi faktor yang penting agar pasien memiliki kepuasan yang lebih baik. Loyalitas pasien berarti komitmen pasien terhadap suatu rumah sakit yang berkaitan terhadap merek, toko, dan pemasok, dan didasarkan pada sikap yang sangat positif dari pasien dan tercermin dalam perilaku pembelian positif mereka (Tjiptono, dalam Zahara, 2020). Loyalitas adalah kesetiaan konsumen yang diberikan kepada produk tersebut bahwa produk tersebut telah memenuhi kebutuhan konsumen. Artinya loyalitas pasien adalah suatu komitmen yang ditunjukkan dengan sikap yang didalamnya terdapat kemauan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan, kemauan untuk menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikannya kepada orang lain serta komitmen untuk tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan (Rita Zahara, 2020). Kualitas pelayanan mengacu pada kualitas penawaran jasa yang diharapkan dan dirasakan. Hal ini dapat menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Banyak usaha yang memprioritaskan kualitas jasa yang diharapkan dan dirasakan untuk mempertinggi kualitas jasa tersebut. Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan dan kinerja maka konsumen akan senang karena harapan dan kinerja dari pelayanan tersebut sudah baik dan loyalitas konsumen secara langsung akan timbul pada perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan rumah sakit tentunya menjadi pertimbangan utama pasien terlebih untuk pasien non BPJS yang lebih menuntut adanya layanan yang baik dari penyedia jasa rumah sakit.

Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kepercayaan (M. Bahrudin & Siti Zuhro (2016). Membangun Kepercayaan sangat penting karena kepercayaan merupakan kunci keberlangsungan hidup merek dalam jangka panjang. Mowen and Minor (2012:312) kepercayaan konsumen (*Consumer Beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan pelanggan

terhadap produsen atau penyedia layanan jasa akan meningkatkan nilai hubungan, sehingga kepercayaan merupakan unsur utama dalam menilai kualitas hubungan penyedia layanan jasa dengan konsumen. Tingkat kepercayaan yang rendah akan berpengaruh pada semakin besarnya resiko perpindahan konsumen dari satu penyedia jasa satu ke penyedia jasa sejenis atau lebih dikenal dengan *turn over*. Menciptakan kepercayaan pasien jauh lebih penting dari sekedar membangun prasarana yang lengkap dan sarana yang lengkap, mewah dan berteknologi canggih. Untuk dapat mempertahankan loyalitas pasien perusahaan tidak hanya mengandalkan pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien, tetapi lebih dari itu bahwa kepercayaan merupakan perantara kunci dalam membangun keberhasilan pertukaran hubungan untuk membangun loyalitas pasien yang tinggi.

Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (Nurhidayati,2018). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan memakai atau mengkonsumsi suatu produk/jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tjiptono (2019:76), kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Kepuasan konsumen merupakan respon efektif yang sifatnya *transaction-specific* dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pembelian. Konsumen yang senang dan puas cenderung akan berperilaku positif. Mereka akan membeli kembali. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dan harapan berada pada level yang sama, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis merasa tertarik untuk melaksanakan kajian lebih lanjut terkait apakah ditemukan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Maka dari itu lah, peneliti hendak menyusun sebuah karya tulis ilmiah yang dituangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulisan mencoba menggali lebih jauh dan mengambil rumusan masalah antara lain:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat?
2. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat?
3. Apakah pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berlandaskan perumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dan kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Non-BPJS di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat

2. Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan hendaknya memiliki manfaat bagi pihak yang melakukan maupun pihak lain. Adapun kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan pada RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang lebih baik lagi

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen pemasaran serta dapat digunakan sebagai bahan referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

c. Bagi Penulis

Bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dalam menulis dan menambah wawasan serta pengalaman mengenai teori kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien satu diantaranya berdasarkan atas asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan.

