

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin didalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Menurut Pasal 1 (ayat 1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, disebutkan bahwa rumah sakit institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut Departemen Kesehatan RI tahun 1997, disebutkan bahwa pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik, dan atau pelayanan medik lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan termasuk juga pelayanan rawat inap di rumah sakit berbagai faktor. Kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator mutu pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan minimal rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut kemampuannya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya (pasien) sebagai pengguna layanan kesehatan. Departemen Kesehatan RI (2005) menyebutkan indikator pelayanan rawat inap rumah sakit diantaranya adalah *Bed Occupation Rate (BOR)*, yaitu persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu Indikator tersebut memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%. Menurut Huffman (1994), *BOR* adalah *the ratio of patient service days to inpatient bed*

count days in a period under consideration. Jadi, *BOR* tersebut adalah wujud kualitas pelayanan ruang rawat inap di rumah sakit.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari berbagai dimensi. Menurut Parasuraman (1995), kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yang disebut *SERVQUAL* (*Service Quality*). *Service Quality* (*TERRA*) merupakan suatu alat ukur kualitas pelayanan antara lain *tangibles* (tampilan fisik layanan) *empathy* (kemampuan memahami keinginan pelanggan) *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan),.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa yang harus selalu diperhatikan oleh para manager untuk memajukan perusahaan. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja organisasi jasa termasuk rumah sakit. Kualitas pelayanan yang bermutu baik dapat menimbulkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, kemampuan pelayanan kesehatan yang diberikan, kecepatan pelayanan yang diberikan, jaminan dan kepastian pelayanan, dan empati yang diberikan kepada pasien. Pasien atau pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit merasakan dan menilai apa yang telah diperoleh selama proses pelayanan diberikan oleh rumah sakit. Menurut John H (1992), kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit yang baik dibutuhkan agar meningkatkan kepercayaan pasien sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Menurut Griffin (2003), pengertian pelanggan yang loyal adalah *a loyal customers is one who make regular repeat purchases, purchases across product and service line, refers other and demonstrates and immunity to the pull of the competition*.

Christopher (2005) menyebutkan bahwa loyalitas digunakan untuk menggambarkan kesetiaan para pelanggan untuk terus menerus menggunakan produk atau jasa pada perusahaan tertentu secara terus menerus dan pelanggan secara sukarela ikut mempromosikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, pada lampirannya diatur 21 jenis pelayanan dan 107 indikator yang telah ditetapkan standar minimalnya dengan nilai tertentu. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan minimal tersebut menjadi tolak ukur pelayanan rumah sakit. Indikator mutu rawat inap adalah ukuran kuantitas sebagai pedoman untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan rawat inap kepada pasien dan berdampak terhadap pelayanan di rumah sakit. Indikator mutu pelayanan rawat inap rumah sakit antara lain pemberi pelayanan di rawat inap, adalah dokter spesialis sesuai dengan kompetensinya dan perawat dengan pendidikan minimal D3 sudah terpenuhi 100%.

Indikator mutu pelayanan rawat inap rumah sakit lainnya adalah dokter penanggung jawab pasien rawat inap. Pelayanan rawat inap yang terkoordinasi untuk menjamin kesinambungan pelayanan dilakukan oleh dokter spesialis dalam pelaksanaannya belum maksimal karena komunikasi belum benar-benar berjalan baik. Jam kunjungan dokter spesialis kepada pasien rumah sakit.

Menurut Muninjaya (2004), pelayanan rumah sakit saat ini mulai berkembang kepada industri jasa yang perlu di kelola secara efektif, efisien dan bermutu dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen. Ruang perawatan rumah sakit untuk memberikan layanan rawat inap memiliki fasilitas yang berbeda-beda, bahkan ruangnya ada yang hampir menyerupai kamar hotel atau kamar perawatan VIP yang

didalamnya mendapatkan fasilitas AC, televisi, hanya 1 pasien dalam ruangan tersebut dan bentuk fasilitas lainnya.

Sebagian besar rumah sakit pemerintah daerah sudah merupakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Pihak rumah sakit melalui kebijakannya berupaya untuk memberikan layanan kesehatan yang bermutu. Hal ini terlihat dari upaya pihak rumah sakit untuk menyediakan sarana dan prasarana kesehatan maupun upaya mempersiapkan sumber daya manusianya. Menurut Kotler (2005), berdasarkan konsep manajemen pemasaran, sebuah perusahaan yang hendak menerapkan *market orientation* perlu menerapkan beberapa langkah, yaitu menentukan kebutuhan pokok dan pembeli yang akan di layani atau di penuhi, memilih kelompok pembeli tertentu sebagai sasaran dalam penjualan, menentukan produk dan program pemasarannya, mengadakan penelitian perilaku konsumen dan menentukan strategik terbaik bagi perusahaan. Rumah Sakit Umum Daerah sebagai rumah sakit milik pemerintah atau Pemerintah Daerah berusaha ke arah *market orientation*, yaitu dengan telah membagi ruang rawat inap sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen dan menentukan harga.

Hasil penelitian oleh Agustiono (2016) menyebtukan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS St. Elisabeth Semarang. Tetapi hal yang berbeda ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan Sofiyuddin (2016), bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, tetapi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Indikator pelayanan rawat inap, sebagai salah satu bentuk kinerja kualitas pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah indikator *Bed Occupation Rate (BOR)* yang menunjukkan tingkat hunian pasien di rumah sakit. Perkembangan

BOR ruang rawat inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak tahun 2016-2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan *BOR*, *ALOS* dan Jumlah Pasien Ruang Rawat Inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak tahun 2016-2018

Indikator	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Pelayanan Rawat Inap			
<i>BOR</i> (%)	82,54%	63,49%	40,84%
<i>ALOS / Average Length of Stay</i> (hari)	4,94%	4,51%	4,21 %
Jumlah pasien (orang)	3538	2783	1.954

Sumber : Rekam Medis RSUD Sunan Kalijaga, 2018 (olahan data)

Bed Occupation Rate ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak menurun setiap tahun. Pada tahun 2017 *BOR* sebesar 63,49% tersebut lebih kecil atau menurun dibandingkan *BOR* tahun 2016 sebesar 82,54%. Pada tahun 2018, *BOR* sebesar 40,84% tersebut lebih kecil atau menurun dibandingkan *BOR* tahun 2017 sebesar 63,49% (sumber: Rekam Medis RSUD Sunan Kalijaga, 2018).

Indikator *BOR* ruang rawat inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak tersebut adalah nilai indikator *BOR* yang rendah berarti semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien dibandingkan dengan tempat tidur yang tersedia. Pasien sedikit tersebut juga dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang ada di ruang rawat inap VIP tersebut. Pasien atau pelanggan tersebut merasa tidak percaya dan tidak puas terhadap kualitas pelayanan sehingga mereka tidak kembali ke Rumah Sakit Umum Daerah Sunan kalijaga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Dengan kata lain bahwa pelanggan atau pasien belum menunjukkan kesetiiaannya untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut. Diketahui bahwa ruang atau kamar perawatan VIP rumah sakit tersebut fasilitasnya masih tetap dimana mendapatkan fasilitas AC, televisi, hanya 1 pasien dalam ruangan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan kajian dengan judul “Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah adalah **BOR** Ruang VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang turun tidak sesuai SPM dari kabupaten Demak. Rumusan masalah dalam penelitian antara lain :

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan meliputi faktor *tangibles empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*, ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?
- 1.2.2 bagaimana pengaruh *tangibles* ruang rawat inap VIP terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?
- 1.2.3 bagaimana pengaruh *empathy* ruang rawat inap VIP terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?
- 1.2.4 bagaimana pengaruh *reliability* ruang rawat inap VIP terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?
- 1.2.5 bagaimana pengaruh *responsiveness* ruang rawat inap VIP terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?
- 1.2.6 bagaimana pengaruh *assurance* ruang rawat inap VIP terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menggambarkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Menggambarkan kualitas pelayanan meliputi faktor *tangibles empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*, ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;
- 1.3.2.2 Mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;
- 1.3.2.3 Mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;
- 1.3.2.4 Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap loyalitas pelangga ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;
- 1.3.2.5 Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;
- 1.3.2.6 Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak;.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

- 1.4.1.1 Sebagai bahan untuk memperkaya, memperluas, dan memperdalam teori dan konsep tentang kualitas pelayanan meliputi faktor *tangibles, empathy, reliability, responsiveness*, dan *assurance*, loyalitas pelanggan rawat inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Demak,
- 1.4.1.2 Sebagai bahan kajian, verifikasi, dan identifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP rumah sakit.
- 1.4.1.3 Sebagai bahan rujukan secara teoritis bagi penelitian sejenis dalam lingkup yang lebih luas dan mendalam.

1.4.2 Manfaat praktis

- 1.4.2.1 Bagi Direktur RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebagai bahan kajian tentang peningkatan loyalitas pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ruang rawat inap VIP rumah sakit sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit.
- 1.4.2.2 Bagi pegawai RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebagai bahan evaluasi terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan ruang rawat inap VIP sehingga diharapkan dapat mendorong pegawai rumah sakit untuk mengambil sikap dan tindakan lebih berperan aktif dalam peningkatan kinerja rumah sakit.

