

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan yang sangat signifikan terjadi di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini. Pelayanan yang dulu berpusat pada rumah sakit menjadi pelayanan yang berjenjang dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama hingga fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Hal itu menjadikan rumah sakit harus mampu bertahan dan memenangkan persaingan. Salah satu langkah yang dapat di ambil adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan serta membangun sikap loyalitas pasien terhadap jasa yang mereka tawarkan. Prinsip penting bagi perusahaan dalam upaya perbaikan mutu adalah kepuasan pasien dan standar pelayanan kesehatan yang tentunya melalui proses yang berkesinambungan (*continuous process improvement*).

Rumah sakit tidak hanya berperan untuk merawat orang sakit, tapi telah berkembang menjadi suatu lembaga usaha yang memiliki berbagai unit bisnis seperti menyediakan intalasi rawat inap, laboratorium, unit gawat darurat, rehabilitasi, dan lain sebagainya. Rumah sakit harus mampu bersaing dengan penyedia layanan kesehatan lainnya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat tanggap, peralatan medis yang

canggih, suasana rumah sakit yang nyaman, dan lebih informatif dalam memberikan pelayanan (Ristrini, 2005).

Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung terhadap sesuatu. Persepsi pasien dapat diartikan sebagai kepuasan pasien terhadap sesuatu, hal itu dapat berupa kepuasan terhadap pelayanan, fasilitas, ataupun hal lainnya yang diterima pasien dalam proses pengobatan (Jha dkk, 2008).

Parasuraman dkk (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu perbedaan atau kesesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien, sehingga persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dapat berupa persepsi positif ataupun negatif.

Loyalitas pasien secara umum dapat didefinisikan sebagai kesetiaan pasien terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan penyedia layanan kesehatan, sehingga ia akan terus membeli produk atau menggunakan jasa tersebut secara terus-menerus (Dimiyati, 2015). Kotler (2003) menyebutkan biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pelanggan (pasien) lama jauh lebih sedikit daripada biaya untuk mendatangkan pelanggan (pasien) baru. Pihak rumah sakit akan diuntungkan dengan adanya loyalitas dari pasien karena pasien berkomitmen untuk bertahan dan akan secara sukarela merekomendasikan kepada kerabatnya (Griffin, 2005).

RSI Sultan Agung merupakan rumah sakit umum swasta tipe “B” yang terletak di Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang. Sekarang RSI Sultan Agung telah berkembang pesat dengan memiliki 15 layanan unggulan yaitu Eye Center, Cardiac Center, Lasik Center, Diabetic Center, Medical

Rehabilitation Center, Stroke Center, Urology Center, Onkology Center, Ent Center, Dental Center, Skin Center, Infertility Clinic, Pain Center, Integrated Clinic of Specialist, dan Hemodialisa.

Berdasarkan data keluhan pasien yang diterima oleh bagian Humas RSI Sultan Agung pada tahun 2016, dari 39 pernyataan tentang keluhan dokter 69% mengeluhkan kedatangan sebagian dokter spesialis yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan, 17% mengeluhkan sikap sebagian dokter IGD yang kurang ramah, dan 12% mengeluhkan tentang jam visit dokter.

Pada studi pendahuluan dengan wawancara kepada 10 pasien poliklinik RSI Sultan Agung ditemukan keluhan pasien mengenai waktu pelayanan beberapa dokter yang tidak sesuai dengan jadwal dan sebagian dokter datang tidak tepat waktu, sehingga pasien harus menunggu lama. Beberapa pasien yang diwawancarai merupakan pasien poli obsgyn, dimana rata-rata pasien pada poli tersebut adalah ibu hamil. Mereka mengeluhkan lamanya waktu menunggu semakin terasa lebih melelahkan dengan kondisi mereka yang sedang hamil.

Data dari rekam medis menunjukkan dalam tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2014 sampai 2016, terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien yang cukup signifikan pada poli obsgyn. Jumlah kunjungan pasien di poli obsgyn pada tahun 2014 sebanyak 7305 pasien, tahun 2015 sebanyak 8705 pasien, dan tahun 2016 sebanyak 9463 pasien. Meskipun ditemukan adanya keluhan-keluhan dari pasien, minat kunjungan pasien pada poli obsgyn terus meningkat.

Hasil penelitian Asmita (2008) menunjukkan adanya pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Djati (2011) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. Penelitian Maslina (2011) menyimpulkan terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan.

Mayoritas pasien di poli obsgyn adalah ibu hamil dimana mereka rutin melakukan pemeriksaan ANC setiap bulannya. Hal itu juga menjadi salah satu pertimbangan penulis untuk menilai loyalitas pasien. Berdasarkan latar belakang peneliti ingin mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dokter dengan loyalitas pasien di poli obsgyn RSI Sultan Agung.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “Apakah persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dokter berhubungan dengan loyalitas pasien di poli obsgyn RSI Sultan Agung Semarang?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dokter dengan loyalitas pasien di poli obsgyn RSI Sultan Agung Semarang.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Mendeskripsikan karakteristik pasien di poli obsgyn RSI Sultan Agung Semarang.

1.3.2.2. Mengetahui tingkat persepsi dan loyalitas pasien di poli obsgyn RSI Sultan Agung Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Sebagai informasi pada pihak manajemen RSI Sultan Agung mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dokter yang ada di poliklinik RSI Sultan Agung Semarang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.