

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien (Jayadipraja, dkk, 2021:305). Salah satu cara yang harus dilakukan oleh rumah sakit untuk mempertahankan pasien adalah dengan cara memberikan pelayanan terbaik agar pasien merasa puas pada saat melayani pasien (Purwati, 2019:381).

RSIA Tiara Fatrin Palembang adalah rumah sakit swasta dengan tipe kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Jumlah dokter tersedia masih sedikit dengan 21 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih sedikit dibanding rata-rata rumah sakit di Palembang lainnya. Data pasien rawat jalan RSIA Tiara Fatrin Palembang dari Desember 2021 sampai dengan Februari 2022 menunjukkan bahwa jumlah pasang surut, kadang-kadang naik atau sebaliknya.

Data kunjungan rawat jalan RSIA Tiara Fatrin Palembang dari Desember 2021 sampai dengan Februari 2022 mengalami penurunan. Pada Desember 2021 pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang mencapai 123 orang sedangkan pada Januari 2022 jumlah pasien rawat jalan adalah 91 orang dan pada Februari 2022, jumlah pasien rawat jalan kembali mengalami penurunan menjadi sebanyak 74 orang (rekapan data rekam medic RSIA Tiara Fatrin Palembang).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2022, adanya fenomena kualitas pelayanan di RSIA Tiara Fatrin Palembang dalam masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Dari 10 pasien rawat jalan, 5 orang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan 5 orang merasa belum puas. Bentuk ketidakpuasan pasien meliputi prosedur pelayanan pasien yang masih terlalu panjang serta masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kesehatan. Ini menjadi kelemahan RSIA Tiara Fatrin dalam menarik masyarakat untuk loyal dalam berobat khususnya pada pasien rawat jalan.

Loyalitas para pelanggan (pasien) suatu produk pelayanan jasa di rumah sakit dapat ditumbuhkan oleh para produsen jasa pelayanan (rumah sakit) dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut. Adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dapat menimbulkan rasa puas pada pasiennya, sehingga dengan terciptanya rasa kepuasan pasien tersebut maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk (Abdul Aziz, dkk, 2020:328).

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. (Heni, Misniari, 2019:54-55).

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka pelanggan yang bertahan juga meningkat. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Adiyatma, Angkur, 2020).

Loyalitas yang tinggi akan berhubungan dengan perubahan dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik (Jayadipraja, dkk, 2021:306).

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Rumah Sakit saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Rumah Sakit harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Menjaga dan memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu cara agar pasien melakukan penggunaan jasa berulang.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang”

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang?”.

## **C. Batasan masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang. Faktor faktor lain yang dianggap berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan, seperti ; nilai pelanggan, persepsi konsumen, promosi, citra rumah sakit dan lain-lain tidak diteliti.

## **D. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang
- c. Mengidentifikasi loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang
- d. Menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang
- e. Menganalisis Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi RSIA Tiara Fatrin Palembang

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan perkembangan ilmu kesehatan masyarakat serta memberikan tambahan referensi tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

b. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan tambahan di Perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit.

**2. Manfaat Praktis**

a. Bagi RSIA Tiara Fatrin Palembang

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang, sehingga pihak RS bisa mengambil langkah langkah strategis untuk meningkatkan kegiatan pelayanan.

b. Bagi Peserta JKN KIS

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatrin Palembang.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan serta referensi bagi peneliti selanjutnya dalam upaya untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan belajar bagi mahasiswa.

**3. Manfaat Peneliti**

Sebagai sarana pembelajaran melakukan penelitian ilmiah sekaligus mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan dan semoga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.